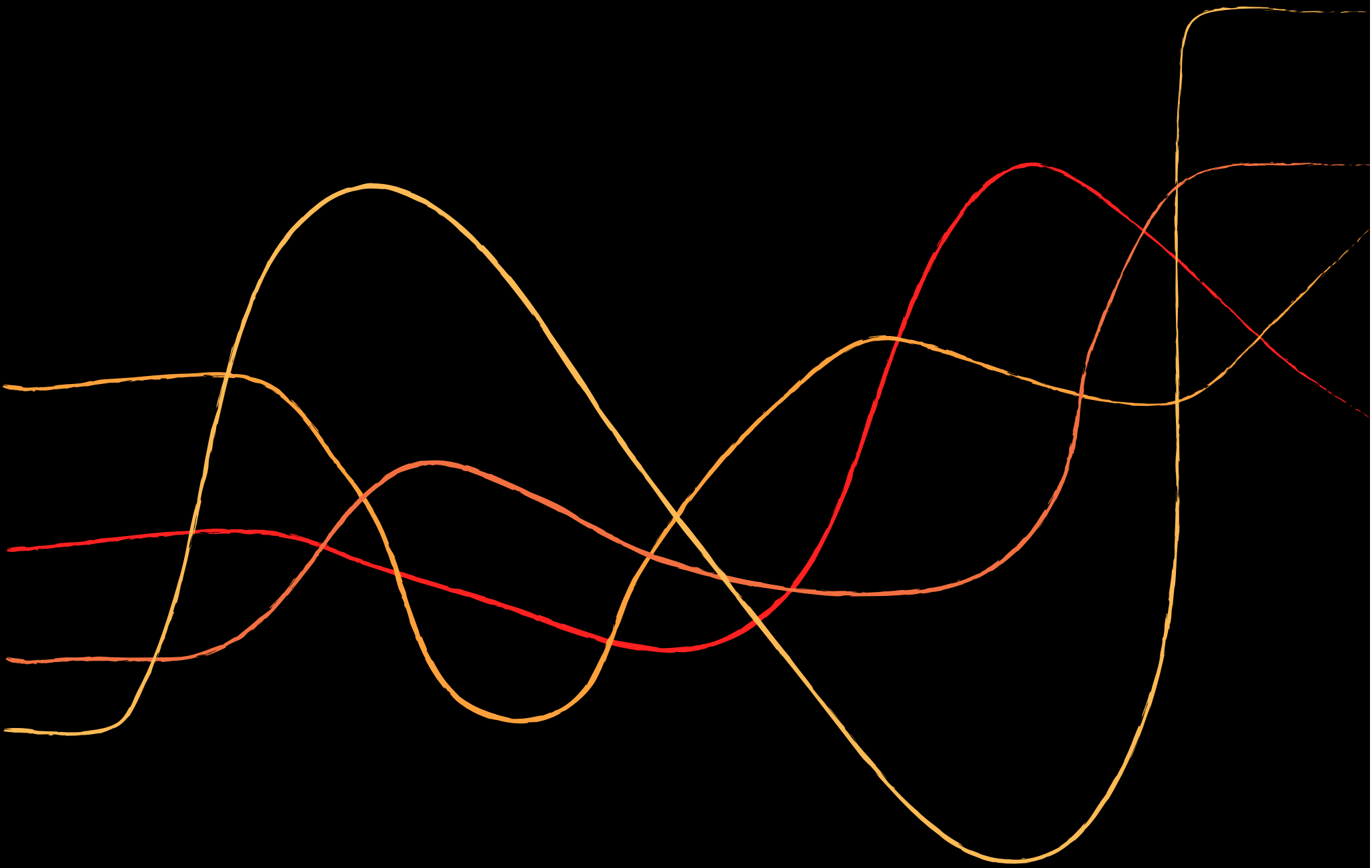


El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas



ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS.



NURIA BEATRIZ PEÑA AHUMADA
RAFAEL POSADA VELÁZQUEZ
OSCAR CUAUHTÉMOC AGUILAR RASCON

***El efecto de la delincuencia en las estrategias
de gestión de las micro y pequeñas
empresas latinoamericanas.***

iQuatro Editores

ISBN: 978-607-98311-3-4

Área: Administración y Negocios

Formato: 21.59 x 27.94 cm Páginas: 1749

D.R. © 2018, INVEPY Y ASOCIADOS S. C.
Prol. Independencia 48, Santa Rosa Jauregui
Querétaro, México
C. P. 76220

Edición 2019

Índice

CAPÍTULO 1.....	10
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Calvillo	10
CAPÍTULO 2.....	27
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Rincón de Romos, Pabellón de Arteaga, Asientos, Tepezalá y Cosío ...	27
CAPÍTULO 3.....	45
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Jesús María	45
CAPÍTULO 4.....	62
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Aguascalientes.....	62
CAPÍTULO 5.....	79
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Francisco De Los Romo.....	79
CAPÍTULO 6.....	96
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Campeche.....	96
CAPÍTULO 7.....	113
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Piedras Negras	113
CAPÍTULO 8.....	130
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Pedro de las Colonias y Matamoros.	130
CAPÍTULO 09.....	151
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ciudad Acuña	151
CAPÍTULO 10.....	167
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ocosingo.....	167
CAPÍTULO 11.....	184
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Cristóbal de las Casas	184

CAPÍTULO 12.....	200
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ciudad Juárez.....	200
CAPÍTULO 13.....	217
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Casas Grandes y Nuevo Casas Grandes.....	217
CAPÍTULO 14.....	234
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Durango	234
CAPÍTULO 15.....	251
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Aldama.....	251
CAPÍTULO 16.....	268
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Silao de la Victoria y Romita.....	268
CAPÍTULO 17.....	286
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Valle de Santiago	286
CAPÍTULO 18.....	303
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Acapulco de Juárez.....	303
CAPÍTULO 19.....	321
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Petatlán.....	321
CAPÍTULO 20.....	338
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Zihuatanejo de Azueta	338
CAPÍTULO 21.....	355
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ixmiquilpan.....	355
CAPÍTULO 22.....	372
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Progreso y Mixquiahuala	372
CAPÍTULO 23.....	390
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Actopan y Francisco I. Madero	390

CAPÍTULO 24.....	407
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Huejutla de Reyes.....	407
CAPÍTULO 25.....	423
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tepeji del Río de Ocampo.....	423
CAPÍTULO 26.....	440
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tula de Allende	440_Toc48637240
CAPÍTULO 27.....	456
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tulancingo y Cuautepéc.....	456
CAPÍTULO 28.....	473
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Santiago Tulantepec y Acaxochitlán.....	473
CAPÍTULO 29.....	489
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tenango de Doria, Agua Blanca, San Bartolo Tutotepec, Huehuetla ..	489
CAPÍTULO 30.....	508
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Apan, Tepeapulco, Emiliano Zapata, Tlanalapa, Almoloya.....	508
CAPÍTULO 31.....	525
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Pachuca de Soto, Mineral de la Reforma y Tizayuca	525
CAPÍTULO 32.....	542
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tlahuelilpan y Tezontepec	542
CAPÍTULO 33.....	558
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Huichapan.....	558
CAPÍTULO 34.....	574
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Zacualtipán de Ángeles.....	574
CAPÍTULO 35.....	591
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Guadalajara	591

CAPÍTULO 36.....	607
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tlajomulco de Zúñiga	607
CAPÍTULO 37.....	624
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso La Paz.....	624
CAPÍTULO 38.....	640
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Nezahualcóyotl	640
CAPÍTULO 39.....	656
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Chimalhuacán.	656
CAPÍTULO 40.....	672
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Atlautla, Ozumba y Amecameca	672
CAPÍTULO 41.....	688
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tecámac	688
CAPÍTULO 42.....	705
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Lerma de Villada	705
CAPÍTULO 43.....	722
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Otumba, Axapusco, Nopaltepec, San Martín de las Pirámides.....	722
CAPÍTULO 44.....	739
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Uruapan	739
CAPÍTULO 45.....	756
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Cuernavaca.....	756
CAPÍTULO 46.....	774
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Jiutepec	774
CAPÍTULO 47.....	790
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Bahía de Banderas	790

CAPÍTULO 48.....	807
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Santiago Ixcuintla, Nayarit.....	807
CAPÍTULO 49.....	824
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tepic y Xalisco.....	824
CAPÍTULO 50.....	842
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Santa Cruz Xoxocotlán.....	842
CAPÍTULO 51.....	859
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Pablo Huixtepec y Zimatlán de Álvarez.....	859
CAPÍTULO 52.....	876
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ajalpan, Altepexi, Santiago Miahuatlán y Tehuacán.....	876
CAPÍTULO 53.....	892
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tepanco de López, Chapulco y Vicente Guerrero.....	892
CAPÍTULO 54.....	909
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tecamachalco.....	909
CAPÍTULO 55.....	927
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Pedro Cholula.....	927
CAPÍTULO 56.....	945
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso: Xicotepec de Juárez.....	945
CAPÍTULO 57.....	961
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Puebla.....	961
CAPÍTULO 58.....	977
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Gabriel Chilac, Zapotitlan y Zinacatepec.....	977
CAPÍTULO 59.....	993
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Andres Cholula.....	993

CAPÍTULO 60.....	1010
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Querétaro.....	1010
CAPÍTULO 61.....	1027
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso El Marqués y Pedro Escobedo.....	1027
CAPÍTULO 62.....	1044
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Juan del Río.....	1044
CAPÍTULO 63.....	1061
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Othón P. Blanco.....	1061
CAPÍTULO 64.....	1078
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Benito Juárez.....	1078
CAPÍTULO 65.....	1095
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Bacalar.....	1095
CAPÍTULO 66.....	1111
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo.....	1111
CAPÍTULO 67.....	1128
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Luis Potosí.....	1128
CAPÍTULO 68.....	1145
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Mazatlán.....	1145
CAPÍTULO 69.....	1163
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Cajeme.....	1163
CAPÍTULO 70.....	1179
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Etchojoa.....	1179
CAPÍTULO 71.....	1195
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Hermosillo.....	1195

CAPÍTULO 72.....	1212
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Nogales.....	1212
CAPÍTULO 73.....	1229
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso BÁCUM y San Ignacio Río Muerto.....	1229
CAPÍTULO 74.....	1246
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Navojoa.....	1246
CAPÍTULO 75.....	1263
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeña empresas: Caso Paraíso	1263
CAPÍTULO 76.....	1281
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Balancán	1281
CAPÍTULO 77.....	1298
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Teapa.....	1298
CAPÍTULO 78.....	1314
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Nuevo Laredo	1314
CAPÍTULO 79.....	1331
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Victoria, Tamaulipas.....	1331
CAPÍTULO 80.....	1349
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso H. Matamoros.	1349
CAPÍTULO 81.....	1366
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Mier, Miguel Alemán, Camargo y Gustavo Díaz Ordaz	1366
CAPÍTULO 82.....	1383
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Valle Hermoso	1383
CAPÍTULO 83.....	1400
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tlaxcala	1400

CAPÍTULO 84.....	1417
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Córdoba, Fortín y Yanga.	1417
CAPÍTULO 85.....	1434
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Xalapa y Coatepec.....	1434
CAPÍTULO 86.....	1451
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Orizaba	1451
CAPÍTULO 87.....	1468
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Boca del Río y Medellín	1468
CAPÍTULO 88.....	1485
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Río Blanco, Nogales y Camerino Z. Mendoza	1485
CAPÍTULO 89.....	1502
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Banderilla y Xico, Veracruz-Llave.....	1502
CAPÍTULO 90.....	1519
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Chihuahua.....	1519
CAPÍTULO 91.....	1536
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Jocotitlán.....	1536
CAPÍTULO 92.....	1552
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Casos Zipaquirá y Cajicá.....	1552
CAPÍTULO 93.....	1567
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso: Bogotá D.C., Colombia (localidades de: Barrios Unidos, Suba, Engativá, Puente Aranda, Fontibón y Kennedy)	1567
CAPÍTULO 94.....	1584
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Bogota	1584
CAPÍTULO 95.....	1600
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Cali.....	1600

CAPITULO 96.....	1619
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso La Victoria	1619
CAPÍTULO 97.....	1636
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Juan de Lurigancho.	1636
CAPÍTULO 98.....	1653
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Comas	1653
CAPÍTULO 99.....	1670
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Villa El Salvador	1670
CAPÍTULO 100.....	1686
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Villa María del Triunfo	1686
CAPÍTULO 101.....	1701
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Cercado de Lima.....	1701
CAPÍTULO 102.....	1717
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Los olivos.	1717
CAPÍTULO 103.....	1734
El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Santo Domingo de los Tsáchilas.	1734

CAPÍTULO 1

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Calvillo

Ana Karina Gutiérrez Reyes

María del Carmen Ruíz Calvillo

Verónica Ballín de Luna

Francisco Manuel Cardona González

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones de los directores de las micro y pequeñas empresas en el municipio de Calvillo, Aguascalientes. En específico, se aborda la victimización por parte de la delincuencia, es decir, dueños de micro y pequeñas empresas que han sido afectados directamente o indirectamente por la misma y a su vez se aborda la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

El método utilizado para llevar a cabo la investigación es sistémico, transversal y estadístico descriptivo, es decir, a partir de dos análisis, por un lado, se compararon los resultados de las empresas que fueron víctimas de la delincuencia y las que no; y por otro lado, se valoraron el efecto de la percepción de la delincuencia y victimización que tienen los directores de las micro y pequeñas empresas de la región. .

El tamaño de la muestra para medir la experiencia de delincuencia fue de 441 micro y pequeñas empresas, se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las mismas, las cuales se clasificaron en dos categorías: quienes han experimentado algún delito, y quienes no lo han padecido. Los resultados que se muestran son interesantes ya que, la percepción que se tiene de la delincuencia y el hecho de que los directores hayan sido víctimas de algún acto de la misma se equiparan, es decir, es muy parecido el grado de afectación en la toma de decisiones de los directores respecto a las variables estudiadas.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Calvillo, municipio al sureste del Estado de Aguascalientes, con una población menor a los 60000 habitantes, contando con un poco más de dos mil unidades económicas dedicadas principalmente al sector de servicios turísticos y agropecuario, es una localidad afectada por los delitos de extorsión y el narcomenudeo, según el reporte de julio del 2019 del Semáforo Delictivo, sin embargo, se encuentra en los últimos lugares frente a otros municipios del Estado de Aguascalientes donde dichos delitos son de mayor incidencia. Incluso el robo a

negocio, un delito frecuente en municipios como Aguascalientes o Jesús María, Calvillo registra menor incidencia.

Mencionado lo anterior, Calvillo es un municipio que al estar cerca de municipios del sur del Estado de Zacatecas vinculados a delitos que han afectado la economía de la región, las políticas públicas en el rubro de seguridad han tenido un efecto en la percepción de la población, sin embargo, se desconoce la percepción que se tiene dentro del gremio empresarial local y sus efectos en la operación de mecanismos de protección de sus bienes y empleados. Es por ello, que este estudio nos permitirá tener un acercamiento a esas realidades que se viven de manera cotidiana por los empresarios y altos mandos directivos de las empresas de distintos giros.

La actividad principal, que representa casi el 50% de las micro y pequeñas empresas de Calvillo son aquellas dedicadas al comercio al menudeo, esto tiene relación con que el municipio es un pueblo mágico que se ha desarrollado en los últimos años en la prestación de servicios turísticos. Otro de los sectores que fueron desplazando la agricultura como actividad principal de la región es la industria manufacturera que representa el 16.33 % de la actividad de las Mypes

Más de la mitad de las Mypes están dirigidas por mujeres, casadas y con edad promedio de 42.3 años, con una escolaridad de nivel básico, es decir, personas que han cursado hasta la secundaria; lo cual nos indica que los directores de las empresas no cuentan con una educación profesional que pueda ayudarles a mejorar en la toma de decisiones o estrategias ante la delincuencia que se vive en el país. Las horas de trabajo a la semana que los directores dedican a sus negocios son siete, esto nos habla de que no se completan las ocho horas promedio establecidas en el México.

La metodología que se llevó a cabo para realizar esta investigación contó de un cuestionario donde se evaluaron 105 ítems con el objetivo de medir la experiencia y la percepción de la delincuencia y fue aplicado por alumnos de la Universidad a los empresarios de Calvillo en el mes de febrero del 2019 y se terminó de capturar la información a finales del mes de marzo del mismo año.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 1.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 1.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles

ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a

cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 1.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 1.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.

Tabla 1.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.

Tabla 1.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Calvillo, Aguascalientes, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 1.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Calvillo, Aguascalientes, el cual tiene una población de 56,048 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 25 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 64.8 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4 personas, 6.4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 73.1% tiene educación básica, 13.9% media superior y 6.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 47.6% y la no activa 52.4% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 2033 unidades económicas, de las cuales 2018 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.3% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Calvillo, Aguascalientes. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 441 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del

cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 58% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.3 años; el estado civil más representado es casado, con 69.2%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 8.8% de los directores no cuenta con educación formal, 24% estudió primaria, 35.6% estudió secundaria, 20% estudió bachillerato, 11.3% terminó la licenciatura y el restante 0.2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.04 horas a la semana a su negocio. En la tabla 1.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 1.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Calvillo.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	4.760
Explotación de minas y canteras	0.230
Industrias manufactureras	16.330
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.450
Construcción	2.040
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	14.290
Comercio al menudeo	44.440
Transporte y almacenamiento	0.230
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.540
Información y comunicaciones	1.810
Actividades financieras y de seguros	0.230
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.130
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.450
Actividades de enseñanza	0.230
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.910
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.040
Otras actividades de servicios	4.760
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.130

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 441 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 1.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 1.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.980	0.902	0.938
Análisis de mercado	3.681	0.800	0.847
Proveedores	4.079	0.861	0.870
Dirección	3.536	0.763	0.770
Finanzas	3.774	0.852	0.891
Gestión de ventas	3.304	1.006	0.838
Producción – Operación	4.298	0.656	0.730
Innovación	3.061	1.044	0.889
Mercadotecnia	3.461	0.813	0.836
Satisfacción con la empresa	3.744	0.653	0.672
Ventaja competitiva	3.981	0.773	0.815
Ámbito de ventas	3.185	1.049	0.798
Responsabilidad social ISO 26000	3.741	0.968	0.924
Valoración del entorno	3.883	0.769	0.875

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 70.7% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 46.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 20.7% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Calvillo, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 1.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla1.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.973	3.982	-0.090	145	0.930
Análisis de mercado	3.681	3.682	-0.000	146	0.997
Proveedores	3.888	4.129	-2.210	128	0.029
Dirección	3.588	3.521	0.730	138	0.466
Finanzas	3.817	3.763	0.560	149	0.579
Gestión de ventas	3.529	3.245	2.560	153	0.011
Producción – Operación	4.292	4.301	-0.100	131	0.917
Innovación	3.092	3.052	0.350	160	0.725
Mercadotecnia	3.449	3.464	-0.190	169	0.852
Satisfacción con la empresa	3.758	3.741	0.240	154	0.811
Ventaja competitiva	3.984	3.982	0.020	134	0.986
Ámbito de ventas	3.016	3.228	-1.730	140	0.087
Responsabilidad social ISO 26000	3.763	3.735	0.260	155	0.797
Valoración del entorno	4.013	3.850	1.960	159	0.051

Fuente: Datos propios.

En la tabla 1.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Calvillo ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 1.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.137	-0.175	0.104
Análisis de mercado	0.31.	-0.252	0.091
Proveedores	0.055	0.001	-0.128
Dirección	0.329*	0.051	0.26***
Finanzas	0.263	0.243	0.09
Gestión de ventas	0.719***	0.017	0.252*
Producción – Operación	0.211	0.034	-0.011

Tabla 1.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.631**	0.1		0.07
Mercadotecnia	0.283	0.341*		0.131
Satisfacción con la empresa	-0.283*	0.376**		0.082
Ventaja competitiva	0.057	-0.056		0.048
Ámbito de ventas	-0.044	0.027		0.189.
Responsabilidad social ISO 26000	0.334	-0.121		0.18.
Valoración del entorno	0.224	0.311*		0.099

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN:

Uno de los hallazgos encontrados en la investigación es que más de la mitad, un 70% de los directores de las Mypes mencionaron que según su percepción al menos 1 de 10 delitos tiene presencia en el entorno de sus empresas, esta consideración conduce a pensar que es baja la influencia delictiva en su región. Menos de la mitad de los directores considera que éstos delitos realmente afectan a sus empresas. Otro dato importante es que 2 de cada 10 empresas fueron víctimas de la delincuencia en el último año con una frecuencia de 5 delitos consecutivos, las empresas susceptibles incrementan sus posibilidades de volver a ser víctimas, ya que una vez que son violentados cambian su comportamiento en la manera de dirigir su empresa. Un dato interesante arroja que las variables en las que se presentan mayor percepción y experiencia de delincuencia es en la gestión de ventas, toda la administración del proceso de ventas.

El incremento de afluencia turística dado el nombramiento de pueblo mágico al municipio desde noviembre 2012 pudiera propiciar mayores actos de violencia hacia las empresas y sus propietarios. A su vez, el hecho de que su ubicación geográfica, en específico, sus vías de transporte son limitadas, pues solo se cuenta con una entrada y una salida para el desplazamiento de locales y turistas puede resultar complicada para llevar a cabo actos delictivos.

CONCLUSIÓN:

Hemos concluido que la percepción de la delincuencia es mayor que la experiencia de la misma en las Mypes del municipio de Calvillo. Es importante manifestar que la percepción es generada por la información que se recibe de los medios de comunicación y a medida de que éstos sean diversificados

se podría tener un juicio más crítico y fundamentado respecto a lo que afecta la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las empresas.

Como resultado de la investigación se observa que una de las variables que se destaca por la incidencia de vulnerabilidad ante la delincuencia es en el área de ventas, por lo tanto, se sugiere realizar acciones que conlleven erradicarla, como por ejemplo, mejorar el proceso de reclutamiento del personal a cargo del área ofreciéndoles capacitación para modificar conductas de riesgo que puedan ser las causantes de ser víctimas repetidamente de actos delictivos, incluso se podría incentivar la cultura de la denuncia, ya que la mayoría de las empresas que han padecido la delincuencia solo se queja y no pone al tanto a las autoridades competentes.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 2

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Rincón de Romos, Pabellón de Arteaga, Asientos, Tepezalá y Cosío

Diana Celia Lozano Ávila
Roxana Montero Mendoza
Felipe Espinoza Aguilar
Soren Héctor De Velasco Galván

RESUMEN

El presente capítulo tiene como propósito evidenciar el análisis efectuado sobre el impacto de la delincuencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas (mype). La información se recolectó mediante un instrumento cuantitativo con una escala Likert de cinco puntos para efectuar un análisis sistémico y con preguntas dicotómicas explorar la percepción respecto a la existencia y efectos de la delincuencia en el entorno.

El análisis realizado, muestra los resultados del efecto de la percepción que pueden tener los dirigentes de las empresas sobre la existencia de violencia en los alrededores, confirmando o rechazando el hecho de que esa violencia afecta a su negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 2.5 se muestran resultados de las diferentes variables evaluadas, con la confirmación de que sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y se discutirá sobre sus implicaciones.

Por su parte, en la tabla 2.6 se observa que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocer su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, lo que lleva a confirmar la premisa de que las empresas pueden verse afectadas por la delincuencia en sus negocios.

Lo anterior nos lleva a corroborar el hecho de que las micro y pequeñas empresas de los municipios del Norte del Estado de Aguascalientes, si se han visto obligadas a ajustar sus estrategias de gestión para mantener su subsistencia.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Para identificar la importancia de las Mypes en México, comenzaremos analizando su significado, acorde a lo descrito en el Diccionario de Economía y Negocios, una Mype es “una unidad económica de producción y decisiones que, mediante la organización y coordinación de una serie de factores (capital y trabajo), persigue obtener un beneficio produciendo y comercializando productos o prestando servicios en el mercado” (Andersen, 1999).

Desde hace muchos años las Mypes han sido la fuente principal de ingresos de cierto segmento de la población mexicana; representando el sustento con el que una o varias familias pueden cubrir sus necesidades sin efectuar alguna otra actividad productiva. Aunado a la aportación invaluable que estas empresas brindan a las siguientes generaciones de empresarios, por la transmisión de los secretos familiares; de una manera empírica en la mayoría de los casos y contribuyendo al crecimiento y desarrollo de los sectores más vulnerables del país.

Aunado a la creciente preocupación del Poder Ejecutivo en los tres órganos de gobierno, en emprender estrategias comerciales que favorezcan el autoempleo y la incursión a una amplia gama de actividades productivas donde las micro y pequeñas empresas contienden en un ecosistema de negocios distinguido por una competencia ávida, el tamaño de su empresa, la impronta de la globalización, los cambios políticos y la inseguridad.

Siendo precisamente este último factor el objetivo de este capítulo, centrado en identificar el por qué “la delincuencia contra las empresas pueda generar un impacto negativo en el clima de inversión” ya que los altos niveles de delincuencia, y especialmente de crimen organizado, pueden disuadir a los inversionistas locales y extranjeros el turnar sus capitales hacia actividades productivas en las Mype y por tanto, obstaculizar la expansión de productos y/o servicios de este segmento hacia otros mercados locales y/o extranjeros. Más todavía, “la valoración del nivel de delitos en contra de las empresas y la estimación de los costos sociales y económicos que éstos generan son de interés público y los hacedores de políticas deben de asumir medidas para prevenir y combatir este fenómeno” (Instituto Nacional de Estadística y Geografía INEGI, 2012, pag 3)

El presente trabajo pretende medir el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas de los Municipios del Norte de Aguascalientes. Es decir, el grado en el que éstas adaptan sus habilidades y prácticas gerenciales ante el impacto de la criminalidad.

Los resultados exhibidos incumben a los municipios analizados valorados de manera conjunta y ponderados según el tamaño de la población de Mypes. La investigación se realiza con un enfoque cuantitativo, a través de un diseño descriptivo y con un esbozo longitudinal.

De acuerdo a la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (Envipe, 2019). El 35.1 por ciento de los habitantes de un hogar en los Municipios del Norte del Estado de Aguascalientes; fue víctima de un delito durante 2018. Los principales delitos fueron: robo total o parcial de vehículo; fraude, extorsión, asalto en la calle o transporte público, robo en casa habitación y agresiones de diversa índole.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010).

Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados.

En la tabla 2.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 2.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o

encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta

la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las Mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores.

En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que, en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto Mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004).

La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006).

La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una Mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018).

Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972).

Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un

medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27).

En la tabla 2.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema Mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 2.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.

Tabla 2.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las Mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas.

Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Rincón de Romos, Pabellón de Arteaga, Asientos, Tepezalá y Cosío, Aguascalientes, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 2.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Rincón de Romos, Pabellón de Arteaga, Asientos, Tepezalá y Cosío, Aguascalientes, el cual tiene una población de 53866, 46473, 46464, 20926, 15577 respectivamente habitantes; la edad promedio de la población en general es de 22.7 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 64.4 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.3 personas, 3.8% de la población no cuenta con instrucción educativa, 64.7% tiene educación básica, 20%

media superior y 11.4% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 44.4% y la no activa 55.6% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 5300 unidades económicas, de las cuales 5248 son micro y pequeñas empresas, que representan 99% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Rincón de Romos, Pabellón de Arteaga, Asientos, Tepezalá y Cosío, Aguascalientes. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 605 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 43% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.3 años; el estado civil más representado es casado, con 63%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 7.3% de los directores no cuenta con educación formal, 8.3% estudió primaria, 23.5% estudió secundaria, 33.6% estudió bachillerato, 25% terminó la licenciatura y el restante 2.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.56 horas a la semana a su negocio. En la tabla 2.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 2.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Rincón de Romos, Pabellón de Arteaga, Asientos, Tepezalá y Cosío.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.370
Explotación de minas y canteras	0.180
Industrias manufactureras	10.790
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.550
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	21.940
Comercio al menudeo	26.870
Transporte y almacenamiento	0.370
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	3.660
Información y comunicaciones	5.850
Actividades financieras y de seguros	0.730

Tabla 2.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Rincón de Romos, Pabellón de Arteaga, Asientos, Tepezalá y Cosío.

Actividad	%
Actividades inmobiliarias	0.910
Actividades profesionales, científicas y técnicas	4.750
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	2.560
Actividades de enseñanza	0.730
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	5.300
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.740
Otras actividades de servicios	11.520
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.180

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 605 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 2.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 2.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.934	0.968	0.950
Análisis de mercado	3.817	0.768	0.849
Proveedores	4.153	0.762	0.858
Dirección	3.862	0.721	0.789
Finanzas	3.970	0.798	0.899
Gestión de ventas	3.604	0.991	0.866
Producción – Operación	4.359	0.686	0.828
Innovación	3.488	0.996	0.890
Mercadotecnia	3.741	0.782	0.848
Satisfacción con la empresa	3.880	0.619	0.643
Ventaja competitiva	4.149	0.674	0.811
Ámbito de ventas	3.468	0.995	0.779
Responsabilidad social ISO 26000	3.914	0.894	0.934
Valoración del entorno	3.966	0.768	0.896

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 78.8% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la

empresa, mientras que 50.2% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 25.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Rincón de Romos, Pabellón de Arteaga, Asientos, Tepezalá y Cosío, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 2.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 2.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.845	3.963	-1.160	216	0.248
Análisis de mercado	3.819	3.814	0.070	222	0.941
Proveedores	4.155	4.158	-0.040	252	0.966
Dirección	3.841	3.869	-0.380	227	0.704
Finanzas	3.997	3.955	0.530	233	0.596
Gestión de ventas	3.680	3.578	1.070	247	0.287
Producción – Operación	4.305	4.383	-1.120	229	0.264
Innovación	3.531	3.466	0.680	250	0.500
Mercadotecnia	3.805	3.721	1.070	224	0.287
Satisfacción con la empresa	3.897	3.885	0.190	226	0.848
Ventaja competitiva	4.144	4.156	-0.170	223	0.867
Ámbito de ventas	3.525	3.449	0.800	252	0.425
Responsabilidad social ISO 26000	3.974	3.894	0.940	255	0.347
Valoración del entorno	4.071	3.929	1.950	251	0.053

Fuente: Datos propios.

En la tabla 2.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber

sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Rincón de Romos, Pabellón de Arteaga, Asientos, Tepezalá y Cosío ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 2.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio	
Recursos humanos	0.025	0.134	-0.148.
Análisis de mercado	0.193	0.252.	-0.057
Proveedores	-0.238.	0.324*	-0.078
Dirección	0.192	0.086	-0.032
Finanzas	0.454**	-0.264.	0.077
Gestión de ventas	0.372*	0.011	0.062
Producción – Operación	0.148	-0.061	-0.088
Innovación	0.027	0.105	-0.047
Mercadotecnia	0.231.	0.153	0.047
Satisfacción con la empresa	0.108	-0.236*	0.045
Ventaja competitiva	0.159	0.092	-0.102.
Ámbito de ventas	0.098	0.192	0.035
Responsabilidad social ISO 26000	0.084	0.504**	0.01
Valoración del entorno	0.141	0.137	0.186**

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN y CONCLUSIONES.

Al llevar a cabo el análisis de los resultados del “efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas”, de los Municipios de Rincón de Romos, Pabellón de Arteaga, Asientos, Tepezalá y Cosío; mediante la aplicación de un instrumento altamente confiable; los valores del Alfa de Cronbach (tabla 2.4), denotan resultados superiores a 0.7 para todas las variables a excepción de la referida a la satisfacción con la empresa.

Destacando el hecho, que de subsistir un clima de incertidumbre en la región donde operan las Mypes del Norte del Estado de Aguascalientes; origina que los empresarios mantengan

discreción sobre los procesos productivos o de comercialización que llevan a cabo; así como de las estrategias de expansión de sus productos a otros mercados locales y/o extranjeros.

En base a las estadísticas registradas en México el Producto Interno bruto del Estado de Aguascalientes constituye 1.2 por ciento del PIB nacional, mientras que la tasa de desempleo es de 5.8 por ciento de las personas económicamente activas, que está por arriba de la media del país (4.37 por ciento). Asimismo, de cada 100 pesos contribuidos a la economía de Aguascalientes, 3.7 por ciento son por actividades primarias, 43.1 por ciento por secundarias, y 46.1 por terciarias.

Por su parte el resultado de la inseguridad, casi el 80% de los entrevistados perciben la presencia de actos delictivos en el entorno, aunque solo el 50% consideran que estas situaciones afectan a las empresas; aun cuando el porcentaje de quienes efectivamente han sido víctimas de la delincuencia se reduce al 25%, no resulta bajo, ya que denota que solo 1 de cada 4 Mype se ha expuesto a alguna clase de delito.

Al efectuar una comparación de las empresas que han sido víctimas contra las que no lo han sido, las medias de cada variable del análisis sistémico -destacan un efecto- principalmente en la variable de valoración del entorno; donde el primer grupo manifiesta una mayor preocupación por la situación en el contexto ambiental donde realiza sus negocios. Mientras que en las empresas que han sido víctimas, se percibe un mayor interés en las prácticas ejercidas para diferentes variables como gestión de ventas, mercadotecnia y responsabilidad social, denotando diferencias en el comportamiento de acuerdo a su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo, es decir que si se manifiesta cierto efecto en las estrategias de gestión que aplican para mantener sus negocios.

La seguridad es un bien público que debe ser previsto por el Estado, tanto para cumplir con su función esencial de proteger los bienes y la integridad física de las personas, como para que se alcance un nivel de seguridad socialmente eficiente que promueva el desarrollo del país. La efectiva protección de la ciudadanía y de sus bienes favorece la creación de empresas, la inversión y la generación de empleos, elementos indispensables para el progreso del país. (Aguilar, 2007).

Destacando sin duda, la incesante preocupación de los empresarios por implementar a favor de su patrimonio medidas preventivas de protección contra la delincuencia, tales como: cambiar y/o colocar cerraduras y/o candados; cambiar puertas o ventanas; colocar rejas o bardas y/o adquirir una mascota con entrenamiento de defensa.

Finalmente, como cifra alentadora, la medición de la pobreza realizada por (Coneval, 2016), el indicador de pobreza en Aguascalientes disminuyó en el periodo de 2010 al 2016, de 38.1 a 28.2 por ciento. Por ello la importancia de una política pública de contención de la delincuencia para evitar el doble efecto de la criminalidad en las empresas: inhibir su creación y evitar que éstas, una vez creadas, tengan una mayor probabilidad de ser víctimas de la misma.

REFERENCIAS.

- Aguilar, L. F. (2007). El aporte de la política pública y de la nueva gestión pública a la gobernanza.
- Andersen, A. (1999). Diccionario de Economía y Negocios. Espasa Calpe.
- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Coneval. (2016). Medición de la pobreza, Estados Unidos Mexicanos.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Envipe. (2019). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública. En INEGI, Envipe.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, I. (2012, pag 3). Encuesta Nacional de Victimización de Empresas. Ciudad de México: ENVE.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). *Visible: Homicide Dataset 2019*. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf
- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.

CAPÍTULO 3

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Jesús María

Marco Antonio Avelar Saldívar
Ma. Antonieta Hernández de Lira
María Gabriela Gómez Ortiz
José Guadalupe Molina Díaz

RESUMEN

En el presente trabajo se muestra un estudio realizado en el Municipio de Jesús María, Aguascalientes, México; surge de la necesidad de contar con datos y métricas que permitan ver los indicadores de percepción de delincuencia de la citada comunidad.

Se adaptó un instrumento de 50 preguntas con diferentes variables que fue aplicado a 408 diferentes negocios pertenecientes al municipio, siendo este mismo contestado directamente por el gerente o dueño del negocio, y aplicado por estudiantes de la Universidad Tecnológica de Aguascalientes; los datos recabados fueron enviados a una base de datos que permite el análisis de los mismo.

En el estudio se utilizó una metodología transversal descriptiva, que permite observar actualmente el comportamiento de las variables, y generar resultados, así mismo la herramienta utilizada para el análisis de los datos fue el programa R.

El marco teórico establece el contexto de la mype y su relación con algunas variables que se encuentran especificadas en el documento, así mismo se plantea de forma específica el contexto contextual de la comunidad, y algunos resultados muestran que 38.5% de los gerentes son mujeres casadas, con una edad promedio de 41.5 años, y solo 16.2% de los encuestados estudiaron la licenciatura y estos mismos dedican 8 horas a la semana a su negocio.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El municipio de Jesús María se localiza a once kilómetros de la capital del Estado, en la parte centro-oeste del mismo, a una altura de 1,880 metros sobre el nivel del mar. Se divide en 120 localidades de las cuales las más importantes son: Jesús María y Jesús Gómez Portugal.

El presente capítulo tiene como objetivo describir el efecto de la corrupción en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas en el municipio de Jesús María, ubicado en el estado de Aguascalientes, desde la perspectiva sistémica. La teoría de sistemas ofrece un método simple, pero a la vez holístico, para hacer este análisis.

Las micro y pequeñas empresas de Latinoamérica cuentan con estructuras de producción que las pone en desventaja con otras firmas (grandes empresas y las que se encuentran en otras regiones). Mientras que éstas empresa no puedan superar estas dificultades, su falta de competitividad continuará, provocando un ciclo vicioso de crecimiento económico moroso, pobreza y cambio estructural lento aunado a que son víctimas de la corrupción y sufren de algún tipo de violencia en su diario actuar.

Dentro de los estudios externos que se realizan para una empresa, se debe hacer un énfasis en especial al estudio a la percepción de la delincuencia y sus efectos en la pequeña y mediana empresa, esto colabora con la toma de decisiones y desarrollar estrategias innovadoras que contribuyan con el crecimiento de la economía de una región.

Siendo el municipio de Jesús María, Aguascalientes, el segundo municipio con el índice más alto de robo a negocio, se hace necesario observar e identificar las consecuencias que este acto causa en la realidad del empresario.

El municipio objeto de estudio se aprecia al describir que los gobiernos del país han perdido el control de las recaudaciones, pues las extorsiones sumado a la delincuencia han propiciado una especie de doble carga impositiva.

Al estudiar la percepción de la delincuencia nos arroja datos que contribuyen y el clima de inseguridad se manifiesta de manera alarmante ya que va en un aumento y evoluciona de robos a otros como secuestros, y asesinatos relacionados con las drogas.

La corrupción causa un efecto negativo en otros factores que colaboran con el desarrollo y crecimiento de la empresa, como la competencia de mercado, la eficacia del uso de los recursos, el ambiente de negocios y la formación de capital humano.

En Aguascalientes, por cada 100 mil habitantes, el 8.3 por ciento ha sido víctima de corrupción; la media nacional es de 12.6 por ciento. García, A. (2018, 28 de marzo). Aumenta corrupción en Aguascalientes. La jornada Aguascalientes. Recuperado: <https://www.lja.mx/2018/03/aumenta-corrupcion-en-aguascalientes/>.

Finalmente, los resultados de este estudio servirán para identificar la percepción que el empresario tiene del entorno en el que vive en cuanto a la variable delincuencia, además de servir como referente para próximos estudios acerca de la creación de políticas para seguridad del municipio.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes: por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 3.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 3.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por

ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada et al., 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 3.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 3.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Insumos del sistema	del	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado		Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores		Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	del	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección		Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas		La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas		Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	–	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación		La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia		Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	del	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa		Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.

Tabla 3.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Ventaja competitiva		Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas		Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000		Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000		Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno		Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho et al. (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Jesús María, Aguascalientes, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 3.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Jesús María, Aguascalientes, el cual tiene una población de 877,190 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 23 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 58.8 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.2 personas, 3.4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 57.5% tiene educación básica, 19.2% media superior y 19.9% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 57.4% y la no activa 42.6% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 44343 unidades económicas, de las cuales 43677 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.5% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Jesús María, Aguascalientes. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 408 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados,

tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 38.5% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.5 años; el estado civil más representado es casado, con 66.2%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5.1% de los directores no cuenta con educación formal, 9.8% estudió primaria, 34.6% estudió secundaria, 33.3% estudió bachillerato, 16.2% terminó la licenciatura y el restante 1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.07 horas a la semana a su negocio. En la tabla 3.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 3.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Jesús María.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.790
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	11.780
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.260
Construcción	0.790
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	17.800
Comercio al menudeo	48.170
Transporte y almacenamiento	0.520
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	7.590
Información y comunicaciones	2.880
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.310
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.790
Actividades de enseñanza	1.050
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.360
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.310
Otras actividades de servicios	2.090
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.520

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada ex profeso para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada et al. (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 408 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 3.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 3.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.949	0.950	0.944
Análisis de mercado	3.955	0.687	0.821
Proveedores	4.227	0.654	0.793
Dirección	3.880	0.732	0.789
Finanzas	4.056	0.778	0.893
Gestión de ventas	3.578	1.019	0.861
Producción – Operación	4.335	0.745	0.839
Innovación	3.368	1.043	0.892
Mercadotecnia	3.577	0.867	0.862
Satisfacción con la empresa	3.912	0.697	0.684
Ventaja competitiva	4.057	0.733	0.772
Ámbito de ventas	3.166	1.181	0.813
Responsabilidad social ISO 26000	3.869	0.973	0.925
Valoración del entorno	4.037	0.734	0.872

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 84.1% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 62.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 37.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 11 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Jesús María, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 3.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 3.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.023	3.910	1.120	296	0.262
Análisis de Mercado	3.990	3.935	0.730	263	0.466
Proveedores	4.211	4.247	-0.530	284	0.595
Dirección	3.930	3.849	1.040	285	0.301
Finanzas	4.102	4.040	0.760	295	0.449
Gestión de ventas	3.666	3.515	1.440	322	0.151
Producción – Operación	4.325	4.342	-0.210	293	0.836
Innovación	3.412	3.337	0.690	300	0.489
Mercadotecnia	3.688	3.503	2.020	281	0.045
Satisfacción con la empresa	3.881	3.930	-0.640	275	0.525
Ventaja competitiva	4.064	4.046	0.220	263	0.828
Ámbito de ventas	3.191	3.140	0.410	299	0.685
Responsabilidad social ISO 26000	3.947	3.824	1.220	301	0.224
Valoración del entorno	4.090	4.006	1.110	314	0.267

Fuente: Datos propios.

En la tabla 3.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Jesús María a ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 3.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.27	0.194	0.165
Análisis de Mercado	-0.049	0.274*	-0.049
Proveedores	0.143	0.092	-0.069
Dirección	0.093	0.242.	0.028
Finanzas	-0.041	0.111	-0.04
Gestión de ventas	-0.21	0.192	0.198.
Producción – Operación	0.292.	-0.001	-0.283**

Tabla 3.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	-0.251	0.079		0.177
Mercadotecnia	0.182	0.177		0.04
Satisfacción con la empresa	0.063	0.031		-0.076
Ventaja competitiva	0.139	0.178		-0.206*
Ámbito de ventas	-0.158	0.252		0.066
Responsabilidad social ISO 26000	0.138	0.164		0.027
Valoración del entorno	-0.043	0.373**		-0.061

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

La percepción de que la delincuencia tiene un efecto en diversas variables que el simple hecho de reconocer que existe y es similar al de haber sido víctima, por lo cual, al ser afectados de alguna manera por la delincuencia en sus negocios, los empresarios de las empresas de Jesús María están orillando a ajustar sus estrategias de gestión.

Sobre las variables que se obtuvieron con respecto a la delincuencia, encontramos que 84.1% mencionó que, según su percepción, varios delitos que se enlistaron en la tabla 3.4, existían en la periferia de la empresa, es bastante el porcentaje como para no perder de vista el correr el riesgo de ser víctima de la delincuencia, mientras que 62.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban de alguna manera a su empresa, como para establecer estrategias de gestión. Por otro lado, 37.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año, lo cual mermó de alguna manera alguno de los activos de la empresa. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 11 delitos durante el año.

En la gráfica 3.5 la variable que más vivió y sufrió los embates de la delincuencia fue la producción – operación, proveedores y finanzas; las cuales se vieron afectadas de alguna manera en sus operaciones diarias.

En la gráfica 3.6 las variables más significativas en la que ha sido víctima de la delincuencia son las áreas de gestión de ventas, innovación y ámbito de ventas, a quienes afecta el negocio en mayor proporción son: ámbito de ventas, dirección y gestión de ventas, en lo que respecta magnitud y significancia de los coeficientes de correlación lineal.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf
- García, A. (2018). Aumenta corrupción en Aguascalientes. La jornada Aguascalientes. Recuperado: <https://www.lja.mx/2018/03/aumenta-corrupcion-en-aguascalientes/>

CAPÍTULO 4

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Aguascalientes

Roberto Ezequiel Franco Zesati

Guillermo González Esparza

Andrea Olaya Hernández Mata

Claudia Veronica Muñoz Esparza

RESUMEN

En recientes años ha crecido el interés y la preocupación por el incremento de la delincuencia y de su impacto negativo en la sociedad. La operación y rendimiento de las empresas es víctima de este mal. Quienes ha vivido esta experiencia, incrementan su preocupación y sienten miedo de ser víctimas de un delito, provocando cambios de conducta que afectan la calidad de vida y la gestión de la empresa. Por esta razón, el objetivo de este estudio es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Aguascalientes, Aguascalientes, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión. Los resultados nos muestran que no existe diferencia entre la percepción sobre la delincuencia entre las empresas que han sido víctimas de ella y en las que no lo han sido y existe evidencia en el establecimiento de estrategias de gestión para protegerse de la delincuencia.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La delincuencia es un factor que ha crecido progresivamente en nuestra sociedad, atrayendo mucha atención, causando gran preocupación de acuerdo a la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (2013) que coloca la inseguridad en primer lugar con el 70% de las menciones. Afecta a la sociedad desde diferentes ámbitos, malestar social y costos. Genera incremento de gastos en relación a tres enfoques: para la prevención y protección de delitos, medios físicos: adquisición de equipos de seguridad, herrería, cámaras de seguridad y alarmas y contratación de servicios profesionales; delitos contra la persona, secuestros, crisis nerviosa y lesiones físicas; pérdida de recursos por daño y robo. En todos los casos se incurre en generación de costos que menoscaban las ganancias y que en las situaciones más graves en las cuales por miedo, la delincuencia organizada ha ocasionado al cierre de empresas y cambio de residencia de empresarios.

Quiroz, Castillo, Ocegueda y Varela (2015) señalan que las personas ya no transitan por las calles con confianza, los empresarios temen invertir y la población en general vive en la incertidumbre de lo que le puede suceder ante los actos de violencia que cotidianamente presencian. A nivel individual, provoca cambios de conducta, en el intento de no sufrir un

delito, que afectan al estilo y calidad de vida del ciudadano. A nivel colectivo, las repercusiones pueden ser muy destructivas para la vida comunitaria, en tanto se reduce la interacción social, se abandonan los espacios públicos o se rompe el control social informal (En CIS,2000; Ruidíaz, 2003 y Medina, 1992; Citado por Soto, 2005).

La violencia se relaciona negativamente con el desempeño económico en el largo plazo. Esto es, ambientes más violentos e inseguros se asocian con un desempeño menos favorable de la economía (Castillo et al, 2015). Así mismo, sugieren que la senda de crecimiento de la economía mexicana se ve significativamente afectada por el crimen, violencia e inseguridad reinantes en el país e indican que la variable de robos es la que cuenta con un número mayor de incidencia, llamando más la atención el incremento de las actividades delictivas que vulneran más significativamente la actividad económica: los homicidios y secuestros.

De acuerdo a Sansó, D. (2005) la delincuencia afronta respectivamente procesos evolutivos, adaptándose al entorno en el que pretende llevar a cabo sus actividades ilícitas, para evitar la pérdida de competitividad y eficacia, las nuevas amenazas se manifiestan cada vez con mayor dinamismo, si no se atajan tempranamente, su peligrosidad tiende a ir en un aumento vertiginosamente exponencial. El riesgo de proliferación crece constantemente, multiplicando su capacidad de acción y, por ende, el daño desestabilizador, más aún cuando las fronteras hoy, sólo perviven efectivamente sobre el papel, difuminándose con celeridad. Coincidentemente con la importancia en lo que señala KPGM (2014) que dentro de las cinco variables para mejorar la competitividad en México están el combatir a la corrupción 80% y la seguridad Pública 79% y lo indicado en los estudios de Bernal y Castillo (2012) que muestran en su análisis cómo la violencia afecta la inversión extranjera directa en México y sus entidades federativas.

Si el efecto de la delincuencia impacta en las personas, en lo económico y en la sociedad en general, entonces también resulta importante analizar su efecto en las estrategias de gestión de las empresas, objeto de estudio de esta investigación.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 4.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 4.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha

estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a

largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que, en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general

reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 4.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 4.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 4.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 4.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las

actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Aguascalientes, Aguascalientes, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 4.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Aguascalientes, Aguascalientes, el cual tiene una población de 877,190 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 51.3 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.8 personas, 2.7% de la población no cuenta con instrucción educativa, 49.6% tiene educación básica, 23.3% media superior y 24.3% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 55.8% y la no activa 44.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 44343 unidades económicas, de las cuales 43677 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.5% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Aguascalientes, Aguascalientes. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 423 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 46.6% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 39.7 años; el estado civil más representado es casado, con 61.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 8.5% de los directores no cuenta con educación formal, 12.5% estudió primaria, 34.3% estudió secundaria, 35% estudió bachillerato, 9.5% terminó la licenciatura y el restante 0.2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.34 horas a la semana a su negocio. En la tabla 4.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 4.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Aguascalientes.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.660
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	17.150
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.240
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	22.710
Comercio al menudeo	40.100
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.110
Información y comunicaciones	0.720
Actividades financieras y de seguros	0.480
Actividades inmobiliarias	0.240
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.240
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.450
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.930
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.970
Otras actividades de servicios	6.040
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.970

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la

información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 423 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 4.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach cercana a 0.75.

Tabla 4.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	4.073	0.886	0.939
Análisis de mercado	3.827	0.906	0.904
Proveedores	4.329	0.666	0.831
Dirección	3.722	0.857	0.863
Finanzas	4.038	0.818	0.913
Gestión de ventas	3.656	1.043	0.898
Producción – Operación	4.279	0.862	0.901
Innovación	3.352	1.138	0.928
Mercadotecnia	3.703	0.958	0.908
Satisfacción con la empresa	3.910	0.771	0.762
Ventaja competitiva	4.067	0.885	0.901
Ámbito de ventas	3.367	1.186	0.861
Responsabilidad social ISO 26000	3.800	1.218	0.968
Valoración del entorno	4.092	0.749	0.898

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 80.6% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 48.9% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 28.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 9.9 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Aguascalientes, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 4.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 4.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.927	4.123	-1.860	175	0.064
Análisis de mercado	3.865	3.812	0.510	202	0.608
Proveedores	4.335	4.325	0.140	252	0.890
Dirección	3.807	3.697	1.210	217	0.228
Finanzas	4.102	4.013	1.030	229	0.304
Gestión de ventas	3.760	3.634	1.100	203	0.273
Producción – Operación	4.247	4.303	-0.550	181	0.585
Innovación	3.381	3.350	0.250	210	0.803
Mercadotecnia	3.745	3.687	0.520	183	0.602
Satisfacción con la empresa	3.942	3.897	0.540	220	0.588
Ventaja competitiva	4.090	4.062	0.290	220	0.769
Ámbito de ventas	3.396	3.352	0.340	221	0.731
Responsabilidad social ISO 26000	3.841	3.793	0.360	207	0.720
Valoración del entorno	4.216	4.051	2.020	205	0.045

Fuente: Datos propios.

En la tabla 4.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Aguascalientes ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 4.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio	
Recursos humanos	0.253	-0.097	-0.097
Análisis de mercado	0.184	-0.025	-0.011
Proveedores	0.128	0.138	0.046
Dirección	0.416*	0.363	0.034
Finanzas	0.276	0.135	0.121

Gestión de ventas	0.065	0.295	-0.127
Producción – Operación	0.331.	0.197	0.073
Innovación	0.047	0.32	-0.124
Mercadotecnia	0.089	0.379.	-0.187.
Satisfacción con la empresa	0.26	0.266	-0.035
Ventaja competitiva	0.301.	0.266	-0.052
Ámbito de ventas	0.082	0.113	-0.073
Responsabilidad social ISO 26000	0.391	0.194	-0.013
Valoración del entorno	0.097	0.188	0.051

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, Significante al .10

Fuente: Datos propios.

CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados de las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido, en la prueba de diferencia de medias de las variables, se encontró que en la mayoría los valores se encuentran en lo que corresponde a un nivel de significancia de 0.20 a excepción de las variables Recursos Humanos y Valoración del entorno, pero que son aceptables al nivel de 0.10 y 0.05 respectivamente. Por lo tanto, se puede concluir que no existe diferencia entre la percepción sobre la delincuencia entre las empresas que han sido víctimas de ella y en las que no lo han sido.

Las empresas de Aguascalientes están ajustando sus estrategias tomando medidas preventivas contra la delincuencia principalmente mediante dispositivos físicos, como reforzar las cerraduras y candados, cambio de puertas y ventanas e instalando alarmas y/o videocámaras de vigilancia. En menor medida sus estrategias de gestión se centran en contratar seguros, la reducción del manejo de efectivo en las instalaciones y la reducción de horarios de servicio a los clientes, su implementación representa un costo en la operación, a cambio de disminuir las probabilidades de verse presas de un delito y sufrir una pérdida o daño inferior.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Centro de investigaciones sociológicas (CIS) (2000)-Dirección General de la Guardia Civil, Seguridad ciudadana y victimización, Estudio 2284, Boletín nº 24, abril-junio , disponible en www.cis.es
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2013). Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG).
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>

- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- KPGM. *Perspectivas de la Alta Dirección en México*, 2014.
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Medina, J., (2003). “Inseguridad ciudadana, miedo al delito y policía en España”, *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, disponible en <http://criminnet.ugr.es/recpc>, nº 05-03, págs. 03:1 ss.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms’ growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms’ growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Quiroz, J., Castillo, R., Ocegueda, J., y Varela, R. (2015). Delincuencia y actividad económica en México. *Norteamérica*, 10 (2).
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Ruidíaz, C., (1992). “El miedo al delito. Apuntes para la reflexión”, Cuadernos de Política criminal, nº 48, págs. 931 ss.
- Sansó-Rubert, Daniel. (2005). La internacionalización de la delincuencia organizada: análisis del fenómeno UNISCI Discussion papers Seminario de Estudios de Defensa, Universidad de Santiago de Compostela Núm. 9.
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- Soto, S., (2005). La influencia de los medios en la percepción social de la delincuencia. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*. núm. 07-09, p. 09:1-09:46.
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 5

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Francisco De Los Romo

Jesús David Macías Sánchez

Dominick Valdes Hernández

Judith Esperanza Ramírez Rodríguez

María Cecilia Moreno Nungaray

RESUMEN

El presente documento tiene como propósito determinar el efecto que tiene la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas (mype). Se trata de una investigación de tipo transversal en el que se determinará primariamente si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes en sus estrategias de gestión de las empresas que no fueron víctimas. Posteriormente, se valorará el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización en los distintos componentes de las estrategias. Finalmente se determinó que si hay un efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Francisco de los Romo independientemente de que hayan sido víctima o no de delincuencia.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

De acuerdo al Institute for Economics & Peace (Índice de Paz México 2019), cada año, uno de cada tres adultos es víctima de un delito en México, pero algunos tipos de violencia afectan de manera desproporcionada a ciertos grupos en particular.

Las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en

el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia (Sheese y Graziano, 2005). Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 5.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 5.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 5.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 5.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 5.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 5.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Francisco

De Los Romo, Aguascalientes, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 5.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de San Francisco De Los Romo, Aguascalientes, el cual tiene una población de 46,454 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 23 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 62.4 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4 personas, 3.6% de la población no cuenta con instrucción educativa, 65.6% tiene educación básica, 19.9% media superior y 10.7% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 53.1% y la no activa 46.9% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 1083 unidades económicas, de las cuales 1034 son micro y pequeñas empresas, que representan 95.5% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Francisco De Los Romo, Aguascalientes. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 456 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 49.8% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 38.7 años; el estado civil más representado es casado, con 56.5%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 6.6% de los directores no cuenta con educación formal, 11.4% estudió primaria, 39.7% estudió secundaria, 32% estudió bachillerato, 9.6% terminó la licenciatura y el restante 0.7% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.24 horas a la semana a su negocio. En la tabla 5.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 5.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Francisco De Los Romo.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.000
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	9.330
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.220
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	24.890
Comercio al menudeo	44.000
Transporte y almacenamiento	0.890
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	8.000
Información y comunicaciones	1.780
Actividades financieras y de seguros	0.220
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.110
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.110
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	3.330
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.440
Otras actividades de servicios	3.780
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.890

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 456 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 5.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 5.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.951	1.186	0.977
Análisis de mercado	3.972	0.824	0.898
Proveedores	4.454	0.669	0.847
Dirección	3.825	0.862	0.864

Tabla 5.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.945	0.905	0.930
Gestión de ventas	3.567	1.088	0.907
Producción – Operación	4.505	0.725	0.902
Innovación	3.328	1.152	0.930
Mercadotecnia	3.808	0.901	0.893
Satisfacción con la empresa	3.990	0.674	0.734
Ventaja competitiva	4.231	0.688	0.856
Ámbito de ventas	3.451	1.196	0.840
Responsabilidad social ISO 26000	3.406	1.372	0.973
Valoración del entorno	4.156	0.740	0.887

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 84% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 54.4% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 28.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de San Francisco De Los Romo, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 5.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 5.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.885	3.974	-0.720	234	0.475
Análisis de mercado	4.030	3.951	0.980	270	0.327

Tabla 5.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Proveedores	4.493	4.441	0.760	242	0.448
Dirección	3.980	3.765	2.530	257	0.012
Finanzas	4.038	3.910	1.370	238	0.173
Gestión de ventas	3.795	3.481	2.860	245	0.005
Producción – Operación	4.492	4.512	-0.240	194	0.814
Innovación	3.591	3.229	3.280	277	0.001
Mercadotecnia	3.951	3.751	2.240	261	0.026
Satisfacción con la empresa	3.970	3.998	-0.380	229	0.702
Ventaja competitiva	4.219	4.236	-0.230	219	0.820
Ámbito de ventas	3.499	3.439	0.490	236	0.626
Responsabilidad social ISO 26000	3.756	3.269	3.580	254	0.000
Valoración del entorno	4.156	4.158	-0.030	285	0.978

Fuente: Datos propios.

En la tabla 5.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de San Francisco De Los Romo ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 5.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.529*	0.143	0.088
Análisis de mercado	0.02	-0.001	0.049
Proveedores	-0.189	0.103	0.049
Dirección	-0.251	0.369*	0.025
Finanzas	-0.729***	0.58***	0.124
Gestión de ventas	-0.419.	0.388*	0.151
Producción – Operación	0.045	-0.21.	-0.02

Tabla 5.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	- 0.888***	0.851***		0.342**
Mercadotecnia	-0.205	0.544***		0.119
Satisfacción con la empresa	-0.278.	0.223.		-0.084
Ventaja competitiva	-0.108	-0.009		-0.066
Ámbito de ventas	-0.479.	0.77***		-0.11
Responsabilidad social ISO 26000	- 1.141***	0.978***		0.073
Valoración del entorno	-0.098	0.23.		-0.062

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la percepción de los empresarios del municipio de San Francisco de los Romo la delincuencia ocupa el segundo lugar en los temas que más le afectan a sus empresas con un 19.7% solo detrás del tema del bajo poder adquisitivo que representa el 32%.

En el municipio de San Francisco de los Romo el 71.49% de los empresarios no ha sido víctima de la delincuencia. Sin embargo de acuerdo a los resultados podemos inferir que la delincuencia sí tiene un efecto en la gestión de la micro y pequeñas ya que independientemente de que hayan sido víctimas o no de la delincuencia, la empresas tiene una percepción importante de la violencia en el municipio de San Francisco de los Romo.

Derivado de esta percepción, los empresarios del municipio de San Francisco de los Romo han realizados cambios en sus estrategias de gestión. Se han tomado algunas medidas de seguridad como: cambiar o colocar cerraduras y candados, cambiar puertas y ventanas, instalar alarmas y/o videocámaras de vigilancia, colocar rejas o bardas, comprar cajas o cuartos de seguridad, reducir horarios de atención al público, reducir horarios de producción, reducir horarios de comercialización de bienes o servicios, contratar seguros y dejar de manejar efectivo o reducir su uso al mínimo en las instalaciones de su establecimiento.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto for Economics & Peace (2019). Índice de Paz de México 2019: Identificar y medir los factores que impulsan la Paz, Sídney, abril de 2019.
- Disponible en: indicedepazmexico.org. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito

- en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>

- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 6

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Campeche

Leticia del Carmen Sánchez Rebolledo

Ramón Espejo Reyes

Sandra Dominguez Pérez

Norma Isabel Moreno Lastra

Los Autores del Capítulo son miembros del Cuerpo Académico: “Gestión Empresarial” con Clave ITLER-CA-2 EN FORMACIÓN, adscrito al Tecnológico Nacional de México - TECNM

RESUMEN

El propósito de este documento es centrarse en el impacto que tiene la corrupción en la gestión en las micro y pequeñas empresas (Mypes). Se utiliza un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la corrupción. La aportación de este capítulo contempla dos aspectos que prevalecen en el campo empresarial: Primero, propone evidencias de la correlación de la corrupción con el análisis sistémico; en segundo lugar, el documento explora el efecto de la corrupción en la gestión de los directores de las Mypes.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI) en la nota técnica, encuesta nacional de victimización de empresas (ENVE) 2018, estima que el 33.7 % de las unidades económicas de México, fue víctima de algún delito durante el 2017, mientras que en el 2015 la estimación fue de un 35.5% y de acuerdo a la clasificación por tamaño, las unidades económicas grandes fueron víctimas de delito en un 59.3%, las medianas el 61.5%, las pequeñas 51.4% y las micros el 32.95%, durante el año 2017. Los delitos más frecuentes en el 2017 cometidos en el estado de Campeche en orden de frecuencia, es el robo o asalto de mercancías, dinero insumos o bienes y el segundo más frecuente es el robo hormiga.

Estos datos despiertan el interés de estudiar los factores que tienen impacto en la corrupción en las Mypes, para identificar y analizar el efecto de la corrupción en las estrategias de gestión, caso municipio Campeche, Campeche.

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos es en un solo momento y en un tiempo único; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población. En este estudio se trata de conocer el potencial tecnológico de las micro y pequeñas empresas del municipio de Campeche, Campeche.

El instrumento de investigación fue diseñado para ser contestado en papel por el empresario o director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo a la información proporcionada por la persona entrevistada.

La presente investigación se realizó a partir de una muestra estadística representativa, con un porcentaje estimado (proporciones) del 50%, con un nivel deseado de confianza de 95%, llegando a un tamaño de muestra de 434 micros y pequeñas empresas del municipio de Campeche, Campeche.

Las variables a considerar en este estudio, están integradas en seis rubros, contenidas en el instrumento y contempla los siguientes aspectos: 1) características de la empresa, características del director de la empresa, 2) análisis sistémico dividido en insumos del proceso, del sistema y resultados del sistema y 3) la variable corrupción.

El proyecto muestra el análisis estadístico de las variables estudiadas, y su correlación significativa entre las mismas, en lo que respecta a las entradas y el proceso del sistema; excepto en las salidas, en la variable *ventas*, que refleja una diferencia de 5.6% por debajo de la media nacional.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 6.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 6.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 6.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 6.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 6.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 6.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Campeche, Campeche, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 6.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Campeche, Campeche, el cual tiene una población de 283,025 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 46.9 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 4.3% de la población no cuenta con instrucción educativa, 45% tiene educación básica, 24.1% media superior y 26.6% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 55.3% y la no activa 44.7% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 14855 unidades económicas, de las cuales 14600 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.3% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Campeche, Campeche. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 434 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 54.1% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.3 años; el estado civil más representado es casado, con 63.4%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 14.7% de los directores no cuenta con educación formal, 12% estudió primaria, 23% estudió secundaria, 30% estudió bachillerato, 19.4% terminó la licenciatura y el restante 0.9% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.09 horas a la semana a su negocio. En la tabla 6.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 6.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Campeche.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.230
Explotación de minas y canteras	0.690

Tabla 6.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Campeche.

Actividad	%
Industrias manufactureras	13.820
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.230
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	14.290
Comercio al menudeo	52.070
Transporte y almacenamiento	0.690
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.990
Información y comunicaciones	1.380
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.230
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.690
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.150
Actividades de enseñanza	0.460
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.380
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.920
Otras actividades de servicios	5.300
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.460

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no

sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 434 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 6.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 6.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.855	0.998	0.974
Análisis de mercado	3.647	0.781	0.906
Proveedores	4.340	0.629	0.860
Dirección	3.698	0.760	0.870
Finanzas	3.862	0.747	0.914
Gestión de ventas	3.555	0.890	0.904
Producción – Operación	4.284	0.713	0.912

Tabla 6.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Innovación	3.323	0.936	0.939
Mercadotecnia	3.733	0.734	0.899
Satisfacción con la empresa	3.793	0.609	0.704
Ventaja competitiva	4.045	0.671	0.890
Ámbito de ventas	3.516	0.842	0.795
Responsabilidad social ISO 26000	3.641	0.996	0.961
Valoración del entorno	3.847	0.817	0.946

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 59% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 32% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 24.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.3 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las MYPES de Campeche, se propone comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, se pondera mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 6.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y se presenta la discusión sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 6.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.762	3.907	-1.340	180	0.181
Análisis de mercado	3.616	3.667	-0.600	179	0.552
Proveedores	4.392	4.322	1.090	195	0.278
Dirección	3.651	3.730	-0.870	155	0.387
Finanzas	3.943	3.845	1.270	201	0.207

Tabla 6.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Gestión de ventas	3.432	3.597	-1.520	155	0.130
Producción – Operación	4.378	4.273	1.400	189	0.162
Innovación	3.271	3.329	-0.610	213	0.541
Mercadotecnia	3.825	3.702	1.490	171	0.137
Satisfacción con la empresa	3.761	3.800	-0.570	173	0.572
Ventaja competitiva	4.058	4.050	0.100	174	0.922
Ámbito de ventas	3.555	3.498	0.610	189	0.539
Responsabilidad social ISO 26000	3.535	3.691	-1.290	154	0.198
Valoración del entorno	3.939	3.834	1.150	174	0.251

Fuente: Datos propios.

En la tabla 6.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Campeche ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 6.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	- 1.476***	1.299***		-0.121
Análisis de mercado	- 0.956***	0.446.		0.034
Proveedores	0.643**	-0.395*		0.026
Dirección	-0.681**	0.605*		-0.066
Finanzas	-0.143	0.018		0.098
Gestión de ventas	-0.661*	-0.14		-0.067
Producción – Operación	0.785***	-0.565*		0.006
Innovación	-0.703*	0.39		-0.024
Mercadotecnia	-0.569*	0.396.		0.102
Satisfacción con la empresa	0.002	-0.07		-0.057

Tabla 6.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Ventaja competitiva	-0.123	0.234		-0.025
Ámbito de ventas	-0.333	0.172		0.092
Responsabilidad social ISO 26000	- 1.101***	1.569***		-0.101
Valoración del entorno	-0.562*	1.132***		0.125

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Las MYPES investigadas en el municipio de Campeche, demuestran el Análisis Sistemático de los Insumos y su impacto en la productividad, siendo éstos: los proveedores, el análisis de mercado y el recurso humano. Los datos estadísticos que repuntan en la confiabilidad de alfa de Cronbach son: el precio de los productos, la existencia de productos que responden a las necesidades del cliente y el tiempo de atención; un factor de baja importancia desde la perspectiva del empresario es el análisis del mercado.

El análisis comparativo de los factores en relación a los resultados que denota la Media Nacional es común a los que presenta el modelo empresarial PyMES, en México. El grado de satisfacción con el desempeño y la estabilidad económica de la empresa, es el 60%; el factor que manifiestan, es *la satisfacción en los aspectos familiares y la autorrealización como persona*; el 30% de los empresarios, identifica como riesgo de sobrevivencia, la competencia. Con respecto a los actos de corrupción desde la percepción de los directivos, son: *los Trámites en declaración y pago de impuestos en contraparte la participación en alguna licitación pública*.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: INEGI.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI) (2018). Encuesta nacional de victimización de empresas (ENVE). México: INEGI.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia*

- y hallazgos en América Latina y el Caribe (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>

- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 7

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Piedras Negras

Roberto Espinoza Torres

Jorge Nagay Aguirre

Laura Lorena Ballesteros Medina

Aidé Vásquez Hernández

RESUMEN.

Las micro y pequeñas empresas en México enfrentan diversas problemáticas que obstaculizan su desempeño, entre ellas: las prácticas informales, las altas tasas de impuestos, el bajo nivel de acceso a financiamiento, el crimen y la delincuencia, las cargas administrativas y la falta de información (Cfr. OCDE, 2013; World Bank, 2014, INADEM, 2013).

Cuando la política de seguridad de una ciudad, región o estado, no es capaz de controlar la delincuencia y sus efectos en la vida económica y social de la competitividad sistémica, se convierte en un “mal público”. Existen evidencias que muestran que la violencia, la delincuencia y la inseguridad disminuyen la competitividad de las empresas, debido a las pérdidas y gastos que se asocian a este mal. La delincuencia reduce las oportunidades de negocios y los planes de inversión locales y externos por lo que las empresas dejan de crecer o simplemente desaparecen.

Debido a lo anterior, es necesario realizar un análisis sistémico, sobre el efecto de la delincuencia, y la percepción que se tiene en cuanto a la afectación de ésta en la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas localizadas en la ciudad de Piedras Negras Coahuila, México, para que de esta manera, los hacedores de política públicas tengan un referente y asuman medidas para minimizar estos efectos y puedan definirse estrategias para gestionarlas.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN.

Piedras Negras es una ciudad fronteriza del noreste de México, en el estado de Coahuila. Está considerada dentro de las ciudades más competitivas según el Índice de Competitividad Urbana 2018, con una población de menos de 250 mil habitantes. Cuenta con 6,371 unidades económicas, de las cuales 5,357 son micro y pequeñas empresas, que representan 84.1% en los sectores comercio industria y servicios (DENUE, 2019).

Según el Consejo de Fomento Económico a finales del 2018 se establecieron en la ciudad un poco más de 128 micro y pequeñas empresas en su mayoría dirigidas por mujeres.

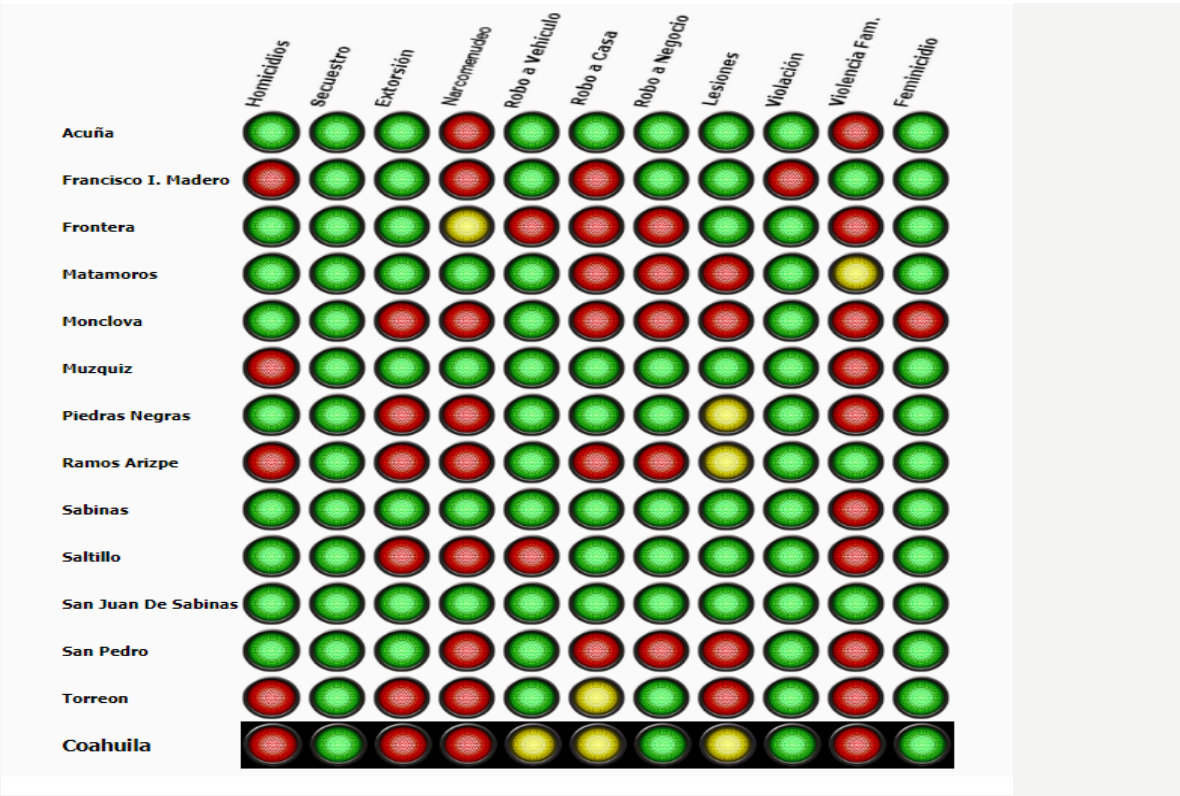
emprendedoras de la localidad, lo que de alguna manera favorece el desarrollo económico de la ciudad.

Bajo este panorama de desarrollo, existe otra realidad, los resultados de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública, aseguran que la percepción de inseguridad está, entre el 54.9% y el 56.9 % de los ciudadanos que perciben que la ciudad es insegura, y las expectativas de delincuencia, tienden a empeorar.

Es necesario realizar estudios para probar cual es la relación que guarda, el crecimiento económico y la competitividad de las empresas, con el nivel de violencia y la inseguridad pública en la localidad.

Debido a que el trabajo que nos ocupa, se refiere al análisis del impacto de la delincuencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas, sería necesario conocer la naturaleza de los principales delitos que son cometidos en la ciudad según el Semáforo Delictivo en Coahuila hasta Julio de 2019, según la Fiscalía General del estado.

Figura No. 1 Semáforo Delictivo Coahuila 2019



Fuente: RRS & Asociados S.C

Actualmente en el tema de la inseguridad en una ciudad fronteriza, no hay nada escrito, según el Secretario de Seguridad en el Estado, hay una preocupación de la población y sobre todo del sector empresarial, ante incidentes extraños y poco comunes en esta zona por lo que es necesario que los directores de las empresas, principalmente las pequeñas estén

atentos a la manera en que deben gestionar a sus empresas para protegerlas frente a este panorama.

Las mediciones que se realizan en este trabajo, tienen la finalidad de compartir información, sobre el comportamiento de variables objetivas, así como de las percepciones que tienen quienes están al frente de empresas, para que se tomen decisiones que contribuyan al desarrollo económico de las mismas y de la región.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 7.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 7.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la

violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores.

En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una

entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 7.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 7.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del Sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del Sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).

Tabla 7.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Resultados del Sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien

podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Piedras Negras, Coahuila, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 7.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Piedras Negras, Coahuila, el cual tiene una población de 163,595 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 25 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 54.4 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 3.6% de la población no cuenta con instrucción educativa, 60.2% tiene educación básica, 20.5% media superior y 16.1% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 52.7% y la no activa 47.3% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 6371 unidades económicas, de las cuales 5357 son micro y pequeñas empresas, que representan 84.1% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Piedras Negras, Coahuila. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 461 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 46% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.1 años; el estado civil más representado es casado, con 64.2%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 4.6% de los directores no cuenta con educación formal, 10.8% estudió primaria, 27.8% estudió secundaria, 33.4% estudió bachillerato, 21.9% terminó la licenciatura y el restante 1.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.57 horas a la semana a su negocio. En la tabla 7.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 7.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Piedras Negras.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.450
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	12.250
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	1.340
Construcción	0.890
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	19.820
Comercio al menudeo	38.750
Transporte y almacenamiento	0.890
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	7.130
Información y comunicaciones	2.000
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.220
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.560
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.560
Actividades de enseñanza	0.450
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.560

Tabla 7.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Piedras Negras.

Actividad	%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	3.120
Otras actividades de servicios	6.460
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.560

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por

ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 461 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 7.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 7.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.922	0.957	0.952
Análisis de mercado	3.872	0.701	0.840
Proveedores	4.108	0.675	0.794
Dirección	3.888	0.657	0.776
Finanzas	4.064	0.704	0.871
Gestión de ventas	3.647	0.916	0.825
Producción – Operación	4.346	0.638	0.782
Innovación	3.458	1.003	0.896
Mercadotecnia	3.692	0.786	0.846
Satisfacción con la empresa	3.871	0.621	0.651
Ventaja competitiva	4.087	0.683	0.774
Ámbito de ventas	3.395	1.091	0.817
Responsabilidad social ISO 26000	3.992	0.884	0.930
Valoración del entorno	4.003	0.687	0.865

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 79% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 56.6% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 22.8% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En pr

omedia, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.3 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Piedras Negras, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 7.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 7.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.796	3.961	-1.480	156	0.141
Análisis de Mercado	3.901	3.860	0.580	208	0.562
Proveedores	4.089	4.117	-0.350	161	0.724
Dirección	3.761	3.923	-2.190	165	0.030
Finanzas	4.021	4.072	-0.710	190	0.479
Gestión de ventas	3.507	3.690	-1.870	174	0.063
Producción – Operación	4.294	4.359	-0.950	186	0.343
Innovación	3.275	3.511	-2.130	169	0.035
Mercadotecnia	3.588	3.727	-1.630	171	0.105
Satisfacción con la empresa	3.798	3.889	-1.430	196	0.153
Ventaja competitiva	3.982	4.119	-1.800	169	0.074
Ámbito de ventas	3.283	3.434	-1.270	174	0.207
Responsabilidad social ISO 26000	3.970	4.000	-0.290	160	0.771
Valoración del entorno	3.984	4.013	-0.390	177	0.697

Fuente: Datos propios.

En la tabla 7.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Piedras Negras ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 7.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Recursos humanos	-0.052	0.08		-0.17.
Análisis de Mercado	0.033	-0.092		-0.012
Proveedores	-0.118	-0.044		-0.014
Dirección	-0.009	-0.064		-0.099
Finanzas	0.035	0.121		-0.133.
Gestión de ventas	0.262	-0.05		-0.148
Producción – Operación	0.066	-0.134		-0.019
Innovación	0.211	-0.187		-0.075
Mercadotecnia	0.19	-0.119		-0.053
Satisfacción con la empresa	-0.039	0.001		-0.047
Ventaja competitiva	0.063	-0.167		-0.077
Ámbito de ventas	0.07	-0.019		0.021
Responsabilidad social ISO 26000	0.078	-0.039		0.006
Valoración del entorno	0.427***	0.043		-0.011

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN.

En el caso de Piedras Negras, la muestra indica una diferencia significativa entre las medias de las variables Dirección e Innovación, lo anterior indica que el haber vivido delincuencia modifica significativamente la gestión de los gerentes de las mypes, impactando en la innovación y la dirección.

De acuerdo a estos datos, la forma en que la delincuencia afecta a las mypes de Piedras Negras, corroboran lo encontrado por Motta, Soares y Naritomi, en el sentido de que se asocia con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Sin embargo, al ser la ciudad de Piedras Negras, una ciudad relativamente chica, el hecho de que un gerente no haya vivido delincuencia directamente en su persona, o en alguno de sus empleados o en la empresa, no significa que no sea influenciado por la delincuencia sufrida por el resto de la sociedad y de la cual se entera por diferentes medios. Esto puede ocasionar que no se refleje una diferencia de medias significativa en las otras variables.

Además, los resultados indican que la percepción de la existencia de delincuencia en los alrededores de la Mype, afecta significativamente la valoración del entorno, lo cual es perfectamente congruente. Cabe aclarar que en esta variable, el coeficiente de regresión positivo indica una valoración del entorno más negativo o pesimista de acuerdo a la redacción de las preguntas en el instrumento utilizado. Sin embargo, el hecho de que la mayoría de los coeficientes de regresión sean cercanos a cero pudiera indicar la necesidad de realizar un ajuste en las variables, lo cual señala la necesidad de ahondar en este rubro, mediante investigaciones complementarias.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.

- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf
- World Bank (2014). *Enterprise Surveys 2010*. Disponible en: <http://www.enterprisesurveys.org/>
- INADEM (2013). Diagnóstico de las cargas administrativas y fiscales, así como de los retos que enfrentan las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs) en México
- OCDE (2013). *Temas y políticas clave sobre PyMEs y emprendimiento en México*.
- Denue (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas 2019*, Información para la actualización e incorporación de unidades económicas al DENU; datos a abril de 2019

CAPÍTULO 8

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Pedro de las Colonias y Matamoros.

Lilibet Mendoza Wong

Blanca Gisela Martinez Flores

Hilda Haydee Cháirez Hernández

Sandra Anaïd Hernández Favela

RESUMEN

Actualmente con el proceso de globalización las empresas se han visto afectadas por, el alto nivel de competitividad que impacta de manera considerable en el cierre de algunas de ellas, con mercados cada vez más demandantes y competencia más agresiva. Siendo las más afectadas las micro y pequeñas empresas. El objeto de estudio de esta investigación es la micro y pequeña empresa del sector comercio. El presente trabajo tiene como objetivo conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de San Pedro de las Colonias y Matamoros en el estado de Coahuila. , El tamaño de la muestra fue de 390 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5% la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios. Se concluye que la delincuencia tiene un efecto importante en la percepción de las empresas, la simple idea de poder ser afectados por la delincuencia las ha llevado a establecer estrategias para evitarla. Además de establecer estrategias para ser más competitivas como la innovación y la sustentabilidad como una de las vías para poder crecer o como mínimo permanecer.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas se encuentran en un proceso complejo de competitividad, asociado a la globalización por lo cual se han visto seriamente afectadas, Especialmente las micro y pequeña empresa que por su tamaño aumentan su vulnerabilidad en mercados altamente demandantes y con un gran potencial de crecimiento. Aunado a eso existen otras variables que impactan a su desarrollo y permanencia. Tal es el caso de la delincuencia que ha avanzado a pasos agigantados. El presente estudio se desarrolla en

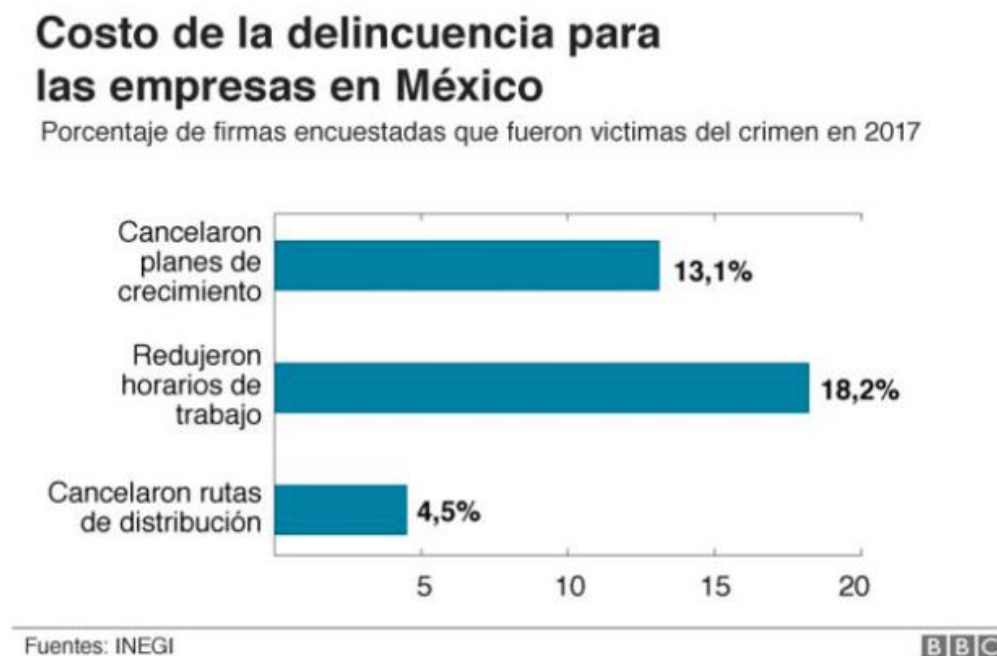
los municipios de San Pedro y Matamoros en la comarca lagunera. Siendo el objeto de estudio la micro y pequeña empresa del sector comercio.

El municipio de San Pedro se localiza en el suroeste del estado de Coahuila, en las coordenadas 102°58 '58", longitud oeste y 25°45 '32" latitud norte, a una altura de 1,090 metros sobre el nivel del mar. El municipio de Matamoros se localiza en el suroeste del estado de Coahuila, en las coordenadas 103°13 '42" longitud oeste y 25° 31 '41" latitud norte, a una altura de 1,100 metros sobre el nivel del mar. Limita al norte con el municipio de Francisco I. Madero; al sur con el de Viesca, al este con los de San Pedro y Viesca y al oeste con el municipio de Torreón.

El problema social de la delincuencia ha impactado considerablemente a las micros y pequeñas empresas, ya que se han visto en la necesidad de invertir en protecciones o sistemas de seguridad para minimizar el riesgo.

Se puede apreciar en la siguiente imagen El costo que ha tenido la delincuencia ha impactado de manera considerable en las empresas como se puede observar en la figura 1.

FIGURA 1. Delincuencia en las empresas



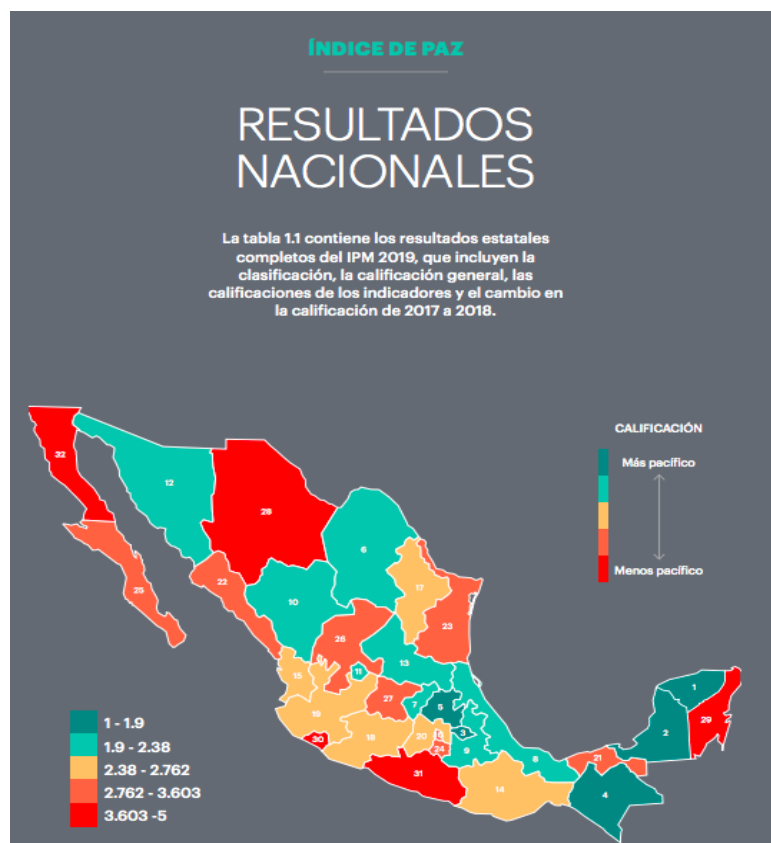
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-46813511>

De acuerdo con la más reciente Encuesta Nacional de Victimización de Empresas del INEGI, el 63% de las empresas considera que la inseguridad es el factor que más impacta en su desarrollo.

En 2017 una de cada tres empresas fue víctima de algún delito. Siendo las microempresas afectadas con un 33% y las pequeñas con un 54%(El Heraldo, 2018).

Menciona García(2006) que : “La Delincuencia es la conducta resultante del fracaso del individuo en adaptarse a las demandas de la sociedad en que vive” puedes entenderse por delincuencia a todos aquellos los delitos que suceden a un grupo de individuos.

Figura 2 Resultados del índice de paz



Fuente <https://imco.org.mx/uncategorized/indice-paz-mexico-via-instituto-la-economia-la-paz/>

Entidad federativa	Cancelaron planes de crecimiento a su establecimiento: inversiones	Dejaron de comercializar o hacer negocios con otras empresas	Dejaron de manejar efectivo en las instalaciones de su establecimiento	Reducieron los horarios de producción o comercialización de sus bienes o servicios	Cancelaron rutas de distribución o venta de sus productos
Guerrero	39.7	24.7	14.2	47.5	16.3
Tamaulipas	35.1	18.7	18.1	40.8	12.1
Morelos	30.2	12.4	17.3	39.7	6.8
Estado de México	25.9	7.2	12.7	29.9	5.8
Veracruz	25.6	10.1	12.7	24.7	4.5
Michoacán	24.1	11.4	8.8	29.6	7.1
Chihuahua	24.1	15.2	17.5	26.9	8.4
Tlaxcala	24.1	9.7	11.7	24.8	7.2
Coahuila	23.8	12.4	17.6	31.4	10.0
Zacatecas	23.3	13.3	13.8	28.7	8.4
San Luis Potosí	22.4	13.2	16.3	35.7	6.3
Durango	21.0	13.2	11.2	24.9	8.9
Nayarit	20.1	10.0	17.3	23.9	5.3
Aguascalientes	19.5	14.2	11.0	10.4	10.2
Guanajuato	19.4	6.9	12.6	18.3	7.8
Ciudad de México	17.4	11.3	16.2	20.0	7.5
Colima	17.2	10.6	13.0	15.3	7.4
Nuevo León	16.8	11.6	15.5	23.9	9.6
Oaxaca	16.6	10.8	8.4	17.4	4.8
Hidalgo	16.3	8.6	9.5	21.6	3.1
Tabasco	15.5	3.3	15.6	19.9	1.8
Chiapas	14.8	10.2	16.3	21.8	3.6
Querétaro	12.5	5.9	9.8	14.0	3.7
Yucatán	11.7	5.4	11.6	13.8	1.8
Campeche	11.7	7.1	10.5	13.0	2.7
Baja California	11.1	4.6	6.3	9.7	1.2
Puebla	9.8	4.4	6.4	21.2	5.7
Sonora	9.7	6.0	4.4	4.9	3.1
Baja California Sur	9.2	6.4	4.8	4.2	0.8
Sinaloa	7.2	4.6	6.6	4.7	1.9
Jalisco	5.6	3.2	4.6	6.4	1.5
Quintana Roo	5.5	3.8	7.1	7.5	0.6
Total nacional	18.9	9.0	11.5	22.3	5.9

Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Victimización de Empresas, 2014.

5. Los costos de la delincuencia en las empresas

La delincuencia genera en las empresas dos tipos de costos directos. Los primeros son los gastos en que incurren las UE para protegerse de la delincuencia. Entre dichas medidas destacan el cambio o colocación de cerraduras y/o candados, el cambio de puertas o ventanas, la instalación de alarmas y/o videocámaras de vigilancia, la instalación de rejas o bardas, el contratar vigilancia o seguridad privada, la contratación de seguros, la instalación de sistemas contra ataques cibernéticos, compra de perros guardianes y/o de cajas o cuartos de seguridad, entre otras medidas.

El segundo rubro son las pérdidas ocasionadas por la delincuencia y se integran por los bienes robados, los vehículos o refacciones hurtados, los daños a las instalaciones, las erogaciones ocasionadas por la atención médica y/o psicológica de las víctimas, pérdida de tiempo laboral, pagos de deducibles de seguros entre otras. Es decir son los costos asociados directamente a la comisión del delito. En otras palabras, se puede decir que los gastos son preventivos y las pérdidas son una consecuencia o producto de los delitos. Se considera importante cuál de estos elementos tiene más peso por EF (cuadro 4).

De acuerdo con dicha información, el promedio nacional para 2013 en el gasto en medidas de prevención es de un 44.46% del costo total y el restante 55.54% son las pérdidas ocasionadas directamente por la delincuencia. Sin embargo existen EF cuya proporción de pérdidas es mucho mayor a la media nacional. En este caso destacan Guerrero (80.33%); Sonora (75.07%); Nayarit (74.64%); Tlaxcala (71.79%); San Luis Potosí (71.79%) entre otros. En el extremo opuesto y por debajo de la media nacional en porcentaje de pérdidas se encuentra Colima (22.85%), Hidalgo (23.95%), Quintana Roo (36.15%); Baja California Sur (37.65%); Chiapas (37.75%); y Querétaro (39.39%), entre otros. Alrededor de la media, se encuentran Jalisco, Puebla y Oaxaca entre otras EF.

se genera un círculo vicioso ya que no sólo se inhibe la creación de empresas, sino que existe una mayor criminalidad en su contra.

2. En la medida que crece la inseguridad, las empresas tienden a adoptar más medidas preventivas, en las EF con delincuencia al alza, dichas medidas se extreman, pero también se presenta en las EF con delincuencia a la baja, ya sea por precaución o prevención o por cercanía a estados con alta criminalidad.
3. Tanto los gastos en medidas de protección como las pérdidas causadas por la delincuencia están correlacionados directamente con una mayor TPD, dicha correlación tiende a ser mayor en la medida que se pasa de estados con delincuencia a la baja, a EF con criminalidad estable y a EF con delincuencia creciente.
4. El impacto del costo de la delincuencia es en promedio 1% del PIB, aunque existen EF más afectadas. Estos recursos se desvían de los procesos de producción y comercialización de las empresas para orientarse a la prevención o a la remediación del daño causado por la delincuencia, impactando en forma negativa la producción y la generación de empleo y el crecimiento económico. También es posible que los empresarios se protejan ocultando sus procesos productivos o de comercialización, para contrarrestar pérdidas potenciales, lo que puede incrementar la informalización.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 8.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 8.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 8.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 8.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 8.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 8.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de San Pedro de las Colonias

y Matamoros, Coahuila, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 8.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de San Pedro de las Colonias y Matamoros, Coahuila, el cual tiene una población de 106142, 108950 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 58 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.2 personas, 4.2% de la población no cuenta con instrucción educativa, 64.6% tiene educación básica, 19.8% media superior y 11% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 45.2% y la no activa 54.8% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 2937.9 unidades económicas, de las cuales 2601.9 son micro y pequeñas empresas, que representan 88.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de San Pedro de las Colonias y Matamoros, Coahuila. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 390 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 57.7% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.8 años; el estado civil más representado es casado, con 67.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 3.3% de los directores no cuenta con educación formal, 10.5% estudió primaria, 27.2% estudió secundaria, 41.3% estudió bachillerato, 16.9% terminó la licenciatura y el restante 0.8% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.71 horas a la semana a su negocio. En la tabla 8.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 8.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de San Pedro de las Colonias y Matamoros.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.000
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	0.260
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	0.510
Comercio al menudeo	93.590
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	1.030
Información y comunicaciones	0.000
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.770
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.000
Actividades de enseñanza	0.260
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.540
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.030
Otras actividades de servicios	1.030
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 390 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 8.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 8.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.997	0.842	0.955
Análisis de mercado	3.935	0.577	0.831
Proveedores	4.317	0.491	0.736
Dirección	3.839	0.562	0.735

Tabla 8.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.699	0.752	0.875
Gestión de ventas	3.662	0.771	0.801
Producción – Operación	4.358	0.563	0.861
Innovación	3.423	0.879	0.899
Mercadotecnia	3.772	0.615	0.800
Satisfacción con la empresa	3.947	0.555	0.630
Ventaja competitiva	4.270	0.581	0.826
Ámbito de ventas	3.105	0.870	0.631
Responsabilidad social ISO 26000	3.443	1.142	0.956
Valoración del entorno	4.033	0.533	0.797

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 56.2% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 30.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 8.4% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 3.7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de San Pedro de las Colonias y Matamoros, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 8.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 8.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.117	3.984	0.920	38	0.362

Tabla 8.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Análisis de mercado	4.073	3.929	1.490	39	0.143
Proveedores	4.359	4.312	0.510	36	0.615
Dirección	3.965	3.824	1.370	37	0.178
Finanzas	3.935	3.677	1.550	34	0.130
Gestión de ventas	3.922	3.646	2.050	38	0.047
Producción – Operación	4.469	4.347	1.020	35	0.316
Innovación	3.577	3.409	0.980	35	0.333
Mercadotecnia	3.827	3.769	0.530	37	0.598
Satisfacción con la empresa	3.862	3.956	-0.740	34	0.462
Ventaja competitiva	4.078	4.287	-1.820	36	0.077
Ámbito de ventas	3.172	3.095	0.470	37	0.641
Responsabilidad social ISO 26000	3.553	3.433	0.510	35	0.613
Valoración del entorno	4.089	4.033	0.380	33	0.705

Fuente: Datos propios.

En la tabla 8.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de San Pedro de las Colonias y Matamoros ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 8.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.715***	-0.923***	0.121
Análisis de mercado	0.059	-0.29.	0.144*
Proveedores	0.162	-0.33*	0.031
Dirección	0.248.	0.058	0.107
Finanzas	0.397*	-0.233	0.208*
Gestión de ventas	0.429*	-0.221	0.144
Producción – Operación	0.1	-0.235	-0.002

Tabla 8.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			
	Existe	Afecta a mi negocio		Veces que ha sido víctima
Innovación	0.665**	-0.337		0.134
Mercadotecnia	0.026	-0.281.		0.08
Satisfacción con la empresa	0.008	-0.362*		-0.033
Ventaja competitiva	0.015	-0.404**		-0.004
Ámbito de ventas	0.033	-0.106		0.217*
Responsabilidad social ISO 26000	0.245	0.421		-0.062
Valoración del entorno	0.245.	-0.229		0.012

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

En el presente estudio se pudo apreciar que la delincuencia es un mal que aqueja a todas las empresas a unas en mayor medida que otras y a pesar de que ha impactado de forma negativa en la competitividad de las mypes de los municipios de San Pedro y Matamoros Coahuila, las empresas han tomado acciones estratégicas para lograr un mejor posicionamiento a través una diferenciación del servicio. A pesar del incremento de costos por la compra de candado y elementos de seguridad para proteger a sus empresas, los empresarios están convencidos que a través de estrategias pueden disminuir los índices de delincuencia y su impacto en las empresas. A través de alternativa implementando acciones de sustentabilidad e innovación.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- García, E.(2006), Introducción al Estudio del Derecho, Ed. Porrúa 59 Ed. México p 285
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- El Heraldo(2018) Periodico en línea Heraldo Recuperado de <https://heraldodemexico.com.mx/opinion/la-inseguridad-afecta-a-las-empresas-articulistainvitado-fausto-barajas-economista-y-especialista-en-politica-publica/>
- IMCO(2019) Indice de la paz en México, Recuperado de <https://imco.org.mx/uncategorized/indice-paz-mexico-via-instituto-la-economia-la-paz/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.

- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 09

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ciudad Acuña

Dora Azalia Castro Treviño

Walter Saucedo Segovia

Eduardo Daniel Esquivel Villaseñor

Alicia Villarreal Ruiz

RESUMEN

En este capítulo se presenta el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas de las mypes en Ciudad Acuña, Coahuila. Se determinó una muestra de 389 mypes de forma aleatoria conformada por diversas actividades económicas. De acuerdo a los 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) sobre el efecto de la delincuencia en la gestión; se encontró que el 67.7% mencionó que al menos 1 de los 10 delitos enlistados afectaban a su empresa; por otra parte el 25.7% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año y en promedio mencionaron haber sido víctimas de 5.7 delitos durante el año.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Las pérdidas económicas que se han presentado en el país producto de la violencia y corrupción no son la única consecuencia que se registra; existen otros fenómenos como el cierre de empresas, situación que sugiere un reto para las mypes. México, de los países estudiados en el presente estudio, es el país que muestra un mayor índice e incremento de asesinatos por habitantes de acuerdo a la UNOCD desde 1998 (2019).

El municipio de Ciudad Acuña ubicado en el estado de Coahuila, presenta una población de 147,809 habitantes con un total de 4,652 micro y pequeñas empresas representando el 97.8% de las unidades económicas totales (DENUE, 2019) cuyas principales actividades se encuentran en el comercio al menudeo, seguido de actividades de alojamiento y servicios de comida y por último el comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas. Este tipo de negocios están sujetos a las presiones causadas por parte de la violencia y a participar en actos de corrupción los cuales son usualmente palpables en la realización de trámites burocráticos con las autoridades o instituciones gubernamentales.

Otras de las causas que los expertos en el tema atribuyen a la violencia y corrupción es la reducción del bienestar y la falta de confianza de la sociedad tanto en el gobierno como en sí misma. Esta investigación analiza la relación que existe entre la violencia y corrupción en la gestión de los negocios en este municipio, así mismo, pretende definir el perfil de los

negocios, analizar su estabilidad y el efecto que existe entre las diferentes variables y las implicaciones de estas. Por último se observa la percepción que tiene la delincuencia sobre las variables más que el simple hecho de reconocer la existencia de la misma.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 9.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 9.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió

en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de

homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 9.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema

mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 9.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).

Tabla 9.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien

podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ciudad Acuña, Coahuila, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 9.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Ciudad Acuña, Coahuila, el cual tiene una población de 147,809 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 25 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 52.1 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 2.6% de la población no cuenta con instrucción educativa, 66.3% tiene educación básica, 20.3% media superior y 9.2% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 55.1% y la no activa 44.9% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 4759 unidades

económicas, de las cuales 4652 son micro y pequeñas empresas, que representan 97.8% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ciudad Acuña, Coahuila. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 389 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 45.8% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 38.9 años; el estado civil más representado es casado, con 53.9%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 2.8% de los directores no cuenta con educación formal, 10% estudió primaria, 29% estudió secundaria, 35.7% estudió bachillerato, 19.8% terminó la licenciatura y el restante 2.6% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.31 horas a la semana a su negocio. En la tabla 9.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 9.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ciudad Acuña.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.260
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	7.710
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.770
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	12.340
Comercio al menudeo	38.300
Transporte y almacenamiento	0.510
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	15.170
Información y comunicaciones	5.910
Actividades financieras y de seguros	1.540
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.570
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.770

Tabla 9.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ciudad Acuña.

Actividad	%
Actividades de enseñanza	0.260
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	5.140
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.030
Otras actividades de servicios	7.710
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les

preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 389 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 9.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 9.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	4.100	0.877	0.942
Análisis de mercado	3.914	0.745	0.818
Proveedores	4.177	0.801	0.840
Dirección	3.867	0.752	0.768
Finanzas	3.991	0.785	0.860
Gestión de ventas	3.768	0.909	0.778
Producción – Operación	4.482	0.614	0.765
Innovación	3.502	1.020	0.868
Mercadotecnia	3.824	0.724	0.770
Satisfacción con la empresa	3.946	0.577	0.511
Ventaja competitiva	4.299	0.585	0.703
Ámbito de ventas	3.624	1.045	0.793
Responsabilidad social ISO 26000	4.167	0.815	0.912
Valoración del entorno	4.085	0.648	0.809

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 69.7% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 41.6% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 25.7% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Ciudad Acuña, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 9.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 9.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.056	4.123	-0.620	152	0.534
Análisis de mercado	3.993	3.881	1.320	180	0.189
Proveedores	4.156	4.180	-0.270	184	0.790
Dirección	3.910	3.850	0.660	163	0.513
Finanzas	4.019	3.976	0.460	168	0.645
Gestión de ventas	3.946	3.710	2.300	182	0.022
Producción – Operación	4.493	4.479	0.210	190	0.834
Innovación	3.678	3.438	2.010	165	0.046
Mercadotecnia	3.878	3.798	0.890	150	0.374
Satisfacción con la empresa	3.895	3.959	-0.970	175	0.334
Ventaja competitiva	4.231	4.319	-1.210	154	0.230
Ámbito de ventas	3.660	3.608	0.420	173	0.674
Responsabilidad social ISO 26000	4.156	4.171	-0.160	167	0.873
Valoración del entorno	4.184	4.052	1.970	215	0.050

Fuente: Datos propios.

En la tabla 9.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Ciudad Acuña ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 9.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Recursos humanos	0.09	0.148		-0.008
Análisis de mercado	0.26	0.432*		-0.053
Proveedores	-0.026	0.356.		0.035
Dirección	0.283.	0.427*		-0.051
Finanzas	0.324.	0.225		-0.032
Gestión de ventas	0.42*	0.123		0.103
Producción – Operación	0.068	0.057		-0.005
Innovación	0.404.	0.25		0.011
Mercadotecnia	0.189	0.214		0.054
Satisfacción con la empresa	0.134	0.132		-0.107.
Ventaja competitiva	0.177	-0.025		-0.125.
Ámbito de ventas	0.022	0.222		0.083
Responsabilidad social ISO 26000	0.249	-0.011		0.067
Valoración del entorno	0.207	0.492**		-0.046

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Recabada la información y estudiada a través del modelo de Alfa de Cronbach, es notorio resaltar que la única variable que no presenta datos confiables es la de satisfacción con la empresa, de manera que el resto de la información muestra confiabilidad para su estudio.

De acuerdo con las variables estudiadas respecto a la relación en la gestión de los negocios con la victimización por parte de la delincuencia y la valoración subjetiva de la experiencia de victimización el 67.7% presenta una percepción de al menos uno de los diez delitos está presente en sus alrededores, el 41.6% considera que estos afectan a su empresa. Con respecto a quienes manifestaron haber sido víctimas las cuales representan un 25.7% en el último año estos han vivido por lo menos 5.7 delitos durante el año, lo cual nos representa una cuarta parte del estudio y se corrobora que la violencia y corrupción está presente en el municipio estudiado.

En cuanto a la gestión de los negocios y la relación a lo estudiado podemos determinar que son dos variables las que presentan un efecto significativo en cuanto a que vivieron

delincuencia y que existen efectos en la gestión de los mismos, considerando que la principal actividad económica determinada a través del presente estudio es el 38.3% que se dedica al comercio al menudeo lo que nos permite resaltar que la variable de producción – operación es en donde se ven afectados en el desempeño de sus actividades al ser cometidos delitos de manera interna por el personal como puede ser por robo de mercancías, insumos o bienes de las mypes; esto a su vez genera inestabilidad económica para el crecimiento de los negocios sin dejar de lado que los negocios que si identifican delincuencia en sus alrededores muestran afectaciones en su desarrollo comercial.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.

- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 10

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ocosingo.

Lillian Gutiérrez Berríos

Beatriz Marlene Cancino Molina

Giovanni Orantes Morales

Liliana Del Carmen Nájera Caceros

RESUMEN.

La siguiente investigación, buscar describir el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ocosingo, para su desarrollo fue utilizado como instrumento de investigación un cuestionario tipo Likert, que mide de forma sistémica los procesos de las unidades económicas. Como resultados se observan los aumentos y variaciones en los índices delictivos que afectan la migración de las MIPE a mediadas o grandes empresas.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La delincuencia, puede ser considerada como resultado de la descomposición social que se vive en América Latina, los altos niveles de delincuencia que se viven hacen que las micro y pequeñas empresas consideren el cerrar por temor a ser víctimas de actos que flagelen su estabilidad. Para el caso de México existen reportes que mencionan ciertas áreas geográficas en las cuales las actividades empresariales son casi nulas debido a los altos índices de delincuencia.

Esta investigación busca conocer el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las MYPE del municipio de Ocosingo, Chiapas, es de diseño transversal y de enfoque cuantitativo.

Según la Encuesta Nacional de Victimización y Persepción de la Seguridad (ENVIPE) (2018), a nivel nacional en 2017 se cometieron 33.6 millones de delitos, en Chiapas la tasa de víctimas por cada cien mil habitantes, fue de 16,180 hombres y 15,157 mujeres, siendo para el estado el robo o asalto en calle o transporte público, la extorsión y el fraude bancario o al consumidor, los de mayor incidencia.

El INEGI en la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE) 2018, estima que, el 33.7 % de las unidades económicas del país fueron víctimas de algún delito en 2017; la ENVE

divide a las unidades económicas por su tamaño y estima que el 51.4 % de las pequeñas y el 32.9 % de las micro empresas fueron víctimas de algún delito a nivel nacional.

La ENVE (2018) describe que para el estado de Chiapas los dos delitos más frecuentes, de los cuales son víctimas las empresas son: el robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes y, los actos de corrupción. El costo promedio del delito por unidad económica con alguna afectación en el año 2017 fue de \$ 30,816.00, teniendo un decremento de 3.6 % con respecto a 2016. Finalmente en Chiapas, 118,341 unidades económicas perciben que el comportamiento de la delincuencia contra el sector privado en su municipio ha aumentado.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 10.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 10.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8

Tabla 10.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más

contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según

Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión

desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 10.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 10.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.

Tabla 10.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ocosingo, Chiapas, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 10.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Ocosingo, Chiapas, el cual tiene una población de 218,893 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 18 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 80 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 5.2 personas, 20.6% de la población no cuenta con instrucción educativa, 58.7% tiene educación básica, 14.4% media superior y 6.2% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 38.5% y la no activa 61.5% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 5109 unidades económicas, de las cuales 5087 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ocosingo, Chiapas. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 390 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 47.4% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 36.3 años; el estado civil más representado es casado, con 49.7%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 9% de los directores no cuenta con educación formal, 14.6% estudió primaria, 23.6% estudió secundaria, 32.8% estudió bachillerato, 17.7% terminó la licenciatura y el restante 2.3% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.92 horas a la semana a su negocio. En la tabla 10.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 10.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ocosingo.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.260
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	8.720
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	1.030
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	8.210
Comercio al menudeo	54.620

Tabla 10.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ocosingo.

Actividad	%
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	8.460
Información y comunicaciones	10.260
Actividades financieras y de seguros	0.260
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.790
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.540
Actividades de enseñanza	0.260
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.260
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.280
Otras actividades de servicios	3.080
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que

se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 390 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 10.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 10.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.644	1.068	0.956
Análisis de mercado	3.740	0.823	0.856
Proveedores	4.200	0.797	0.879
Dirección	3.666	0.745	0.787
Finanzas	3.739	0.898	0.916
Gestión de ventas	3.309	1.040	0.860
Producción – Operación	4.249	0.694	0.806
Innovación	3.188	1.036	0.903
Mercadotecnia	3.413	0.856	0.859
Satisfacción con la empresa	3.671	0.607	0.606
Ventaja competitiva	3.964	0.765	0.835
Ámbito de ventas	3.123	1.030	0.814
Responsabilidad social ISO 26000	3.675	0.886	0.910
Valoración del entorno	3.789	0.832	0.898

Tabla 10.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
----------	-------	---------------------	------------------

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 82.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 63.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 19.9% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.8 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Ocosingo, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 10.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 10.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.813	3.604	1.870	159	0.064
Análisis de mercado	3.863	3.709	1.710	144	0.089
Proveedores	4.275	4.177	1.180	165	0.242
Dirección	3.785	3.643	1.710	141	0.090
Finanzas	3.870	3.712	1.540	137	0.126
Gestión de ventas	3.594	3.237	2.850	124	0.005
Producción – Operación	4.288	4.243	0.610	151	0.546
Innovación	3.404	3.127	2.470	149	0.015
Mercadotecnia	3.667	3.349	3.200	126	0.002
Satisfacción con la empresa	3.769	3.648	1.640	125	0.103
Ventaja competitiva	4.088	3.937	1.760	139	0.081
Ámbito de ventas	3.255	3.086	1.410	134	0.160

Tabla 10.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Responsabilidad social ISO 26000	3.973	3.607	4.080	165	0.000
Valoración del entorno	4.097	3.714	4.590	172	0.000

Fuente: Datos propios.

En la tabla 10.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Ocosingo ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 10.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.113	0.017	0.246*
Análisis de mercado	0.126	0.054	0.032
Proveedores	-0.13	0.209	-0.163.
Dirección	0.058	0.026	-0.023
Finanzas	0.119	-0.004	0.121
Gestión de ventas	0.353	0.151	0.054
Producción – Operación	0.074	0.051	-0.064
Innovación	0.384.	-0.039	0.003
Mercadotecnia	0.209	0.142	0.068
Satisfacción con la empresa	-0.058	0.175	0.002
Ventaja competitiva	-0.081	0.205	-0.059
Ámbito de ventas	-0.124	-0.01	0.113
Responsabilidad social ISO 26000	0.125	0.143	0.091
Valoración del entorno	0.358*	0.253	0.152.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN.

Según la teoría, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito, entonces se genera congruencia con los datos obtenidos toda vez que las MYPE de Ocosingo, ven que la delincuencia ha aumentado en relación con su ambiente externo, en este caso proveedores, lo cual se puede dar por las alta tasa de problemas sociales que se han dado en la región en los últimos años.

De igual forma sus finanzas y, la producción y operación ha estado afectada por actos delictivos, es necesario recordar que las MYPE en dicen que el principal suceso delictivo que sufren es el robo o asalto de material prima y valores.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, esto se puede corroborar porque existen cambios en las ventajas competitivas que genran las organizaciones, por último se observa que los directores han observado cierta disminución de la delincuencia por parte de los recursos humanos de la organización.

REFERENCIA

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>

- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2018). Enuesta Nacional de Victimización y Persepción de la Seguridad, principales resultados Chiapas. Consultado el 04 de septiembre de 2019 en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2018/doc/envipe2018_chis.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2018), Encuesta Nacional de Victimización de Empresas, principals resultados. Consultado el 04 de septiembre de 2019 en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enve/2018/doc/enve_2018_presentacion_ejecutiva.pdf
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America.

- Tourism Economics, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55).

University of Chicago Press. Recuperado de
<https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>

UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de
https://dataunodc.un.org/GSH_app

Von Bertalanffy, L. (1976). Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de
https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 11

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Cristóbal de las Casas

José Elías López Ocaña

Miguel Angel Aguilar Flores

Mario Alberto Dominguez Muñoz

Elizabeth Guadalupe Zepeda Trujillo

RESUMEN

Este trabajo de investigación se realiza en la Ciudad de San Cristobal de las Casas, Chipas, con una población de 209,591 habitantes; la población estudiada fueron directores de las micro y pequeñas empresas, considerando que el director de las mypes es quien toma las decisiones en la organización. Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a la empresa, considerando dos variables importantes que afectan las estrategias de los directores de las mypes: por un lado la victimización por parte de la delincuencia y la valoración que experimentan las personas victimas de la delincuencia. En este sentido se pudo constatar que la delincuencia tiene efectos en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión, así como de la confianza y disposición de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, ya que el 84.6% mencionó que al menos 1 de 10 delitos enlistados estaban presentes en los alrededores de la empresa. Los resultados del presente trabajo de investigación se relacionan con las percepciones de otros investigadores en la que, se dice que, el incremento de los delitos ha estado ligado con el incremento de los cárteles de la droga y que el efecto mas contundente de la delincuencia organizada es la violencia con la que se cometen los crímenes. De igual manera, se considera que la pobreza y los bajos niveles de educación son una de las causas que inciden directamente en la delincuencia; así como la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamiento y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El estudio se desarrolló en el municipio de San Cristóbal de las Casas, se realizó la investigación a través del método descriptivo, lo que permitió conocer información de los directores de las empresas, y subordinados, todo ello sirvió para medir el efecto de la delincuencia en la zona conurbada y la región.

De acuerdo con la ONU, la delincuencia tiende ampliarse, cobrando más fuerza y volviéndose cada día más compleja (ONU, 2019), considerando la existencia de la delincuencia organizada. Debido a esto cada vez más es una amenaza para los pueblos y un obstáculo para el desarrollo socioeconómico.

La experiencia ha demostrado que cualquier acción que se emprenda para prevenir la delincuencia y combatir el delito, no tendría éxito si no se cuenta con la participación de la ciudadanía, es por ello que, con cualquier nuevo esquema, la formulación de programas y la realización de acciones del quehacer público, deben establecerse con la participación de la sociedad.

Uno de los grandes desafíos para el estado en materia de seguridad pública es que ante los hechos delictivos tendrá que transitar de un modelo reactivo, centrado en la persecución y el castigo hacia un modelo preventivo basado en evitar las causas que los originan.

En este capítulo se presentará un panorama de las distintas causales que han provocado el aumento de la delincuencia en el municipio de San Cristóbal de las Casas como son; la globalización misma, la baja calidad de vida, la limitación que sufren algunos extractos sociales, la falta de educación, los problemas familiares, las adicciones, la delincuencia organizada entre otros; y como estos también han desencadenado una ola de violencia que ha permeado directamente en el desarrollo de las PYMES, las pymes a su vez han tenido que recurrir a ciertas acciones para comercializar sus productos en el Mercado, así como de buscar alternativas para evitar la poca inversión a largo plazo, la falta de financiamientos, que son objeto por la misma causa.

Los resultados obtenidos de este estudio permiten visualizar que los empresarios están realizando cambio en su administración, implementando estrategias de gestión adecuadas al entorno social del municipio, para combatir y evitar la delincuencia de la que pueden ser objeto.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser

víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 11.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 11.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de

vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte

de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 11.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 11.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 11.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 11.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Cristóbal de las Casas, Chiapas, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 11.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de San Cristóbal de las Casas, Chiapas, el cual tiene una población de 209,591 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 24 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 52.8 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.1 personas, 10.3% de la población no cuenta con instrucción educativa, 46.8% tiene educación básica, 19.4% media superior y 23.1% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 55.4% y la no activa 44.6% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 14612 unidades económicas, de las cuales 14543 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.5% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Cristóbal de las Casas, Chiapas. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 402 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 47.8% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 36.2 años; el estado civil más representado es casado, con 49.1%. Respecto a la escolaridad, se encontró

que 9.7% de los directores no cuenta con educación formal, 9.7% estudió primaria, 22.6% estudió secundaria, 32.8% estudió bachillerato, 22.1% terminó la licenciatura y el restante 3% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 6.86 horas a la semana a su negocio. En la tabla 11.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 11.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Cristóbal de las Casas.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.250
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	7.230
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.250
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	35.410
Comercio al menudeo	35.910
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	6.730
Información y comunicaciones	3.240
Actividades financieras y de seguros	0.250
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.250
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	2.490
Actividades de enseñanza	0.250
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.000
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.000
Otras actividades de servicios	2.990
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.750

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del

presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 402 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 11.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 11.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.976	1.018	0.969
Análisis de mercado	3.942	0.805	0.912
Proveedores	4.294	0.634	0.848
Dirección	3.973	0.795	0.889
Finanzas	4.034	0.797	0.937
Gestión de ventas	3.813	0.963	0.903
Producción – Operación	4.294	0.698	0.860
Innovación	3.720	0.979	0.931
Mercadotecnia	3.947	0.760	0.896
Satisfacción con la empresa	3.944	0.737	0.798
Ventaja competitiva	4.152	0.769	0.898
Ámbito de ventas	3.764	0.970	0.857
Responsabilidad social ISO 26000	4.011	0.840	0.939
Valoración del entorno	4.005	0.724	0.910

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 84.6% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 68.4% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 28.5% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de San Cristóbal de las Casas, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 11.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 11.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.038	3.946	0.850	231	0.397
Análisis de mercado	3.884	3.953	-0.740	194	0.459
Proveedores	4.271	4.291	-0.270	191	0.784
Dirección	3.868	4.007	-1.440	175	0.150
Finanzas	3.985	4.048	-0.630	164	0.532
Gestión de ventas	3.707	3.836	-1.140	185	0.255
Producción – Operación	4.198	4.321	-1.430	170	0.155
Innovación	3.537	3.771	-2.050	189	0.041
Mercadotecnia	3.843	3.985	-1.610	190	0.108
Satisfacción con la empresa	3.786	3.991	-2.350	181	0.020
Ventaja competitiva	4.108	4.172	-0.730	194	0.467
Ámbito de ventas	3.568	3.817	-2.090	168	0.038
Responsabilidad social ISO 26000	3.926	4.037	-1.110	180	0.270
Valoración del entorno	3.915	4.035	-1.470	201	0.144

Fuente: Datos propios.

En la tabla 11.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de San Cristóbal de las Casas ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 11.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.178	-0.428*	-0.099
Análisis de mercado	0.003	0.137	0.083
Proveedores	0.154	0.057	-0.027
Dirección	0.169	-0.054	-0.107
Finanzas	0.193	-0.159	-0.075
Gestión de ventas	0.101	-0.035	-0.079
Producción – Operación	0.173	0.039	-0.113

Tabla 11.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.274	-0.118		-0.128
Mercadotecnia	0.226	-0.005		-0.092
Satisfacción con la empresa	0.334*	-0.121		-0.202**
Ventaja competitiva	0.157	0.013		-0.045
Ámbito de ventas	0.283	-0.043		-0.137
Responsabilidad social ISO 26000	0.493**	-0.37*		-0.019
Valoración del entorno	0.331*	0.013		-0.136.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 12

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ciudad Juárez

María de los Ángeles López Martínez

María de la Luz Rojas Nevárez

Martha Anayancin Coronado Granados

Lorena Mendoza Giner

RESUMEN

En el desarrollo del presente artículo se analizaron las variables de la delincuencia y la violencia en América Latina. Tomando como muestra 370 directores de las mypes del municipio de Ciudad Juárez, Chihuahua, México. Dicho estudio es de corte transversal y la recolección de datos se llevó a cabo en una sola ocasión, al igual que la información de los datos obtenidos fue analizada en el programa R versión 3.6.1, usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

El análisis se realizó de forma descriptiva, teniendo como objetivo indagar el nivel o más variables en una población, donde este estudio es conocer el grado de delincuencia percibido por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio en cuestión y así medir su efecto en las estrategias de gestión.

El análisis de resultados se realizó comparando las variables como valoración del entorno, ventaja competitiva, ámbito de ventas, satisfacción con la empresa, mercadotecnia, finanzas, dirección, producción e innovación entre otras.

Las variables analizadas sobre la violencia en el presente artículo de investigación, afecta significativamente el desarrollo de la empresa, ya que han sido víctimas directa o indirectamente de los delitos mencionados. Debido a esta situación, los directivos de las empresas se han visto en la necesidad de cambiar las estrategias de gestión.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Funcionarios, políticos, empresarios y ciudadanos en general afirman que la delincuencia afecta las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas del país convirtiéndose esto en un elemento inhibitor de la inversión, por ende de la creación de empleos y del crecimiento económico (Soria-Romo, 2017).

Las Micro y pequeñas empresas representan la base para el crecimiento económico de México, de acuerdo a la Secretaría de Economía (SE), del total de las empresas, a) el 95.2% son Micro y pequeña empresas, b) generan el 45.6% del empleo y; c) aportan ingresos equivalentes al 23% del Producto Interno Bruto (PIB) (Secretaría de Economía:, 2019).

A pesar de las diferentes estrategias contra el índice de la delincuencia, pese al reforzamiento en materia de seguridad con la implementación de los operativos conjuntos y la puesta en marcha de la Mesa de Coordinación Regional para la Construcción de la Paz, ciudad Juárez, ocupa el primer lugar en el estado de Chihuahua como la ciudad más violenta con altos índices de delincuencia lo que ha contribuido, entre otros problemas, al total o parcial cierre de las micro y pequeñas empresas, estancamiento económico, aumento del desempleo, pobreza y marginación de las familias juarenses (Gobierno Municipal del H. Ayuntamiento de Juárez, 2018)

El presente trabajo y la importancia de este estudio es determinar el cómo afecta la alta incidencia de la delincuencia en la gestión de las estrategias a los directores del micro y pequeñas empresas de ciudad Juárez. Para lo cual se realizó un estudio de diseño transversal descriptivo siendo su objetivo conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de ciudad Juárez; Chihuahua, a partir del análisis sistémico y así medir su efecto en sus estrategias de gestión, para lograrlo se elaboró un cuestionario en papel para ser contestado por la persona entrevistada.

Para la ponderación del efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión se realizaron dos acciones: a) Se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema Definiciones conceptuales del sistema empresa (tabla 1.3.2) y; b) Una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoramos el efecto de la percepción de la delincuencia y de la victimización, haber sido víctima de la delincuencia, en los distintos componentes de la estrategia.

Los resultados finales para determinan que la percepción de la delincuencia tiene un efecto en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Ciudad Juárez, en más variables que el simple hecho del reconocimiento de su existencia y es muy parecido al de haber sido víctima, el resultado es de que ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de ciudad Juárez a ajustar sus estrategias de gestión.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 12.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 12.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por

ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 12.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 12.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.

Tabla 12.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto

también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ciudad Juárez, Chihuahua, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 12.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Ciudad Juárez, Chihuahua, el cual tiene una población de 1,391,180 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 51.7 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.5 personas, 2.2% de la población no cuenta con instrucción educativa, 56.2% tiene educación básica, 22.6% media superior y 18.7% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 56% y la no activa 44% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 41464 unidades económicas, de las cuales 40467 son micro y pequeñas empresas, que representan 97.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ciudad Juárez, Chihuahua. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 370 directores de mype, cantidad que no es lo suficientemente grande para lograr una significancia de 5%, por lo que los resultados del estudio en este municipio deben ser tomados con cautela. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 45.4% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.4 años; el estado civil más representado es casado, con 59.5%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 7% de los directores no cuenta con educación formal, 15.4% estudió primaria, 29.5% estudió secundaria, 34.9% estudió bachillerato, 12.4% terminó la licenciatura y el restante 0.8% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.04 horas a la semana a su negocio. En la tabla 12.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 12.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ciudad Juárez.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.560
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	8.990
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.280
Construcción	0.280
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	7.870
Comercio al menudeo	60.960
Transporte y almacenamiento	0.560
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.620
Información y comunicaciones	1.400
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.690
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.120
Actividades de enseñanza	0.280

Tabla 12.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ciudad Juárez.

Actividad	%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.840
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.120
Otras actividades de servicios	7.300
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.120

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en

los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 370 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 12.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 12.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.898	1.096	0.964
Análisis de mercado	3.909	0.809	0.868
Proveedores	4.265	0.659	0.782
Dirección	3.917	0.724	0.780
Finanzas	4.116	0.707	0.867
Gestión de ventas	3.537	1.059	0.864
Producción – Operación	4.365	0.646	0.806
Innovación	3.438	1.128	0.906
Mercadotecnia	3.591	0.925	0.875
Satisfacción con la empresa	3.907	0.664	0.652
Ventaja competitiva	4.028	0.777	0.820
Ámbito de ventas	3.236	1.199	0.825
Responsabilidad social ISO 26000	3.760	1.035	0.938
Valoración del entorno	4.011	0.787	0.888

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 88.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 73% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 39.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 12.3 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Ciudad Juárez, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 12.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 12.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.955	3.851	0.880	317	0.382
Análisis de mercado	3.911	3.907	0.040	284	0.970
Proveedores	4.249	4.276	-0.370	276	0.711
Dirección	3.871	3.941	-0.900	305	0.369
Finanzas	4.159	4.096	0.830	314	0.407
Gestión de ventas	3.565	3.526	0.350	323	0.728
Producción – Operación	4.336	4.384	-0.670	270	0.503
Innovación	3.575	3.347	1.900	327	0.058
Mercadotecnia	3.652	3.552	0.990	307	0.321
Satisfacción con la empresa	3.951	3.886	0.950	337	0.345
Ventaja competitiva	3.960	4.073	-1.380	324	0.168
Ámbito de ventas	3.429	3.117	2.510	331	0.013
Responsabilidad social ISO 26000	3.864	3.686	1.610	311	0.109
Valoración del entorno	4.142	3.917	2.800	339	0.005

Fuente: Datos propios.

En la tabla 12.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Ciudad Juárez ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 12.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio	
Recursos humanos	0.246	-0.041	0.04
Análisis de mercado	0.252	-0.216	-0.027
Proveedores	-0.089	0.095	-0.054
Dirección	0.117	-0.037	0.047
Finanzas	0.319*	-0.016	0.056
Gestión de ventas	0.355	-0.066	-0.237.
Producción – Operación	0.268*	-0.012	-0.064
Innovación	0.009	0.31	0.065
Mercadotecnia	0.065	0.234	-0.115
Satisfacción con la empresa	-0.015	0.115	0.004
Ventaja competitiva	0.021	0.089	-0.071
Ámbito de ventas	0.006	0.271	-0.002
Responsabilidad social ISO 26000	0.404.	0.058	0.162
Valoración del entorno	0.236	-0.027	0.206*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos y las pruebas estadísticas realizadas, se concluye que las variables dentro del cuestionario tienen una significancia buena y excelente en relación a su validez y confiabilidad, mediante la estimación de la prueba de Alfa de Cronbach.

A la par se calculó un valor p de acuerdo a las medias de las variables “*vivió delincuencia*” y aquella que indica que “*no vivió delincuencia*”, siendo las más significativas: en primer lugar el Análisis del Mercado que muestra un valor $p = 0.970$, lo cual indica que si existe un efecto en la toma de decisiones de los directivos en las mypes respecto a la delincuencia que prevalece en el lugar donde se encuentran sus instalaciones, tomando como referencia la tabla 13.2 que indica que dicho análisis consiste en el conocimiento de la opinión que tienen los clientes respecto a los productos de la empresa y a las acciones que hace la competencia en dicho mercado. Es importante señalar que en estos años debido a la delincuencia, se presentó un fenómeno atípico en la región, donde las empresas prefirieron eliminar de sus locales toda información referente a su negocio y datos personales, por miedo a ser intervenidos por delincuentes, lo cual limitó de cierta manera el impacto de la empresa en el mercado, pues es considerado un aspecto estratégico en cuanto a la comunicación de la misma con el entorno; en segundo lugar se tiene la variable Gestión de ventas con un valor $p = 0.728$, considerada como las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado, la cual abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio de post

venta, lo cual fue limitado por las cuestiones de delincuencia. Dicha variable esta enlazada a la anterior, ya que si se tiene desconocimiento de la información de las empresas por temor a la delincuencia, no se puede desarrollar un buen trabajo de ventas; en relación a la delincuencia y a la variable de Proveedores se obtuvo un valor $p = 0.711$, donde el papel que juega el proveedor como facilitador de un servicio o entrega de algún recurso material se ha visto afectado por la delincuencia, en relación con la logística para la entrega de los insumos en la empresa; mientras que el cuarto lugar lo ocupa la variable Producción – operación con un valor $p = 0.503$, enfocada en todos los esfuerzos y acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar. Destacando que el impacto de la delincuencia incide en los procesos claves para una empresa (análisis de mercado, ventas, proveedores, producción), lo cual orilla al director de la empresa a tomar fuertes acciones para su supervivencia, y sobretodo en para incrementar las ventas que son la razón de ser de las empresas.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Cabada Alvírez, Armando, Gobierno Municipal, Plan de seguridad 2018 - 2021 / H. Ayuntamiento de Juárez. (2018). Sitio web: <http://www.juarez.gob.mx/noticia/9796/instalan-mesa-de-coordinacion-para-la-construccion-de-la-paz>
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Secretaría de Economía. (2013). Microempresas. Agosto 30, 2019, de [economia.gob.mx Sitio web: http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexicoemprende/empresas/microempresario](http://www.2006-2012.economia.gob.mx/mexicoemprende/empresas/microempresario)
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- Soria-Romo, Rigoberto Impacto de la violencia e inseguridad en la competitividad de los estados mexicanos, *Economía, Sociedad y Territorio*, vol. XVII, núm. 54, mayo-agosto, 2017, pp. 279-307, El Colegio Mexiquense, A.C.Toluca, México.
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 13

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Casas Grandes y Nuevo Casas Grandes

Leonardo Contreras Clemente

Neftaly Yoali Tena Hernández

Ibeth Estrada González

RESUMEN

El tema de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas, incentiva a proponer tácticas de gestión para las micro y pequeñas empresas de México y Latinoamérica. En el caso de Casas Grandes y Nuevo Casas Grandes, Chihuahua, los hallazgos encontrados señalan que se entrevistaron a 414 directores de micro y pequeñas empresas, destacando que dentro de las actividades a las que se dedican los negocios participantes en el estudio, predomina el comercio al mayoreo y al menudeo, así como la reparación de vehículos y motocicletas. Con los resultados obtenidos, se pudo identificar que la diferencia en las medias de las variables tomadas en cuenta para la investigación, muestran que, los directores de las empresas están tomando decisiones de estrategias preventivas, aún sin haber sido víctimas de la delincuencia.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La delincuencia en México ha dejado estragos muy significativos en los últimos años. El norte del país se ha visto afectado económica y socialmente por los hechos violentos y de delincuencia que día a día se suscitan, sin embargo, el estudio que se presenta en esta investigación, refleja un panorama real con información fiable para la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas de Casas Grandes y Nuevo Casas Grandes, Chihuahua. El diseño de esta investigación es transversal, puesto que la recolección de información se dio en un solo momento; por otra parte, también es descriptivo, ya que tiene como objetivo explorar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, se trabajó a partir del análisis sistémico, para así poder medir su efecto en las estrategias de gestión.

Como se mencionó anteriormente, esta investigación fue realizada en los municipios de Casas Grandes y Nuevo Casas Grandes, Chihuahua, que juntos abarcan una población de 74,844 habitantes, así como 2,510.40 unidades económicas de las cuales 2,139 son micro y pequeñas empresas. El tamaño de la muestra en esta investigación fue de 414 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información

fue realizada por alumnos de la Universidad Tecnológica de Paquimé, los cuales fueron capacitados para la aplicación del cuestionario, así como en la captura de éste en la plataforma, dicha información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019. Es muy importante señalar que dentro de las actividades a las que se dedican los negocios involucrados en el estudio, se destaca el comercio al mayoreo y al menudeo, así como reparación de vehículos y motocicletas con el 63.42 % de participación.

El instrumento de investigación fue diseñado para ser contestado en papel por los directores de las empresas, procurando que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Se propone comparar las métricas de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido, con la intención de desarrollar estrategias de gestión en las micro y pequeñas empresas de los municipios ya mencionados.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 13.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 13.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las pymes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que, en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la

corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 13.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 13.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.

Tabla 13.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 13.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Casas Grandes y Nuevo Casas Grandes, Chihuahua, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 13.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Casas Grandes y Nuevo Casas Grandes, Chihuahua, el cual tiene una población de 11432, 63412 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27.3 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 55.6 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.3 personas, 2.6% de la población no cuenta con instrucción educativa, 58.1% tiene educación básica, 20.6% media superior y 18.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 50.6% y la no activa 49.4% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 3163 unidades económicas, de las cuales 3125 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.8% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Casas Grandes y Nuevo Casas Grandes, Chihuahua. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 414 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 48.3% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.9 años; el estado civil más representado es casado, con 66.9%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5.1% de los directores no cuenta con educación formal, 10.6% estudió primaria, 25.4% estudió secundaria, 34.3% estudió bachillerato, 21.3% terminó la licenciatura y el restante 3.4% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.24

horas a la semana a su negocio. En la tabla 13.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 13.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Casas Grandes y Nuevo Casas Grandes.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.710
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	6.590
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.490
Construcción	1.220
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	14.880
Comercio al menudeo	48.540
Transporte y almacenamiento	0.240
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	7.560
Información y comunicaciones	1.460
Actividades financieras y de seguros	0.490
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.440
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.710
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	4.150
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.460
Otras actividades de servicios	6.590
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.490

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de

investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 414 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 13.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 13.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.918	1.005	0.963
Análisis de mercado	3.912	0.676	0.836
Proveedores	4.212	0.667	0.821
Dirección	3.797	0.639	0.776
Finanzas	4.086	0.655	0.853
Gestión de ventas	3.593	0.904	0.859
Producción – Operación	4.386	0.646	0.775
Innovación	3.415	0.843	0.857
Mercadotecnia	3.792	0.662	0.801
Satisfacción con la empresa	3.846	0.585	0.644
Ventaja competitiva	4.099	0.686	0.823
Ámbito de ventas	3.431	0.922	0.767
Responsabilidad social ISO 26000	4.039	0.765	0.915
Valoración del entorno	4.106	0.652	0.875

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 77.1% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 51.4% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 17.8% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Casas Grandes y Nuevo Casas Grandes, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 13.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 13.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.903	3.919	-0.130	101	0.900
Análisis de mercado	3.968	3.901	0.740	102	0.458
Proveedores	4.169	4.221	-0.580	103	0.561
Dirección	3.746	3.807	-0.770	107	0.446
Finanzas	4.134	4.070	0.840	118	0.401
Gestión de ventas	3.488	3.615	-1.110	106	0.271
Producción – Operación	4.301	4.403	-1.120	95	0.265
Innovación	3.305	3.435	-1.420	133	0.157
Mercadotecnia	3.707	3.808	-1.380	131	0.170
Satisfacción con la empresa	3.784	3.860	-0.990	104	0.327
Ventaja competitiva	4.188	4.078	1.350	114	0.180
Ámbito de ventas	3.368	3.446	-0.750	125	0.455
Responsabilidad social ISO 26000	4.084	4.038	0.490	108	0.629
Valoración del entorno	4.203	4.082	1.660	125	0.100

Fuente: Datos propios.

En la tabla 13.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Casas Grandes y Nuevo Casas Grandes ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 13.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.185	0.162	0.088
Análisis de mercado	-0.091	0.074	0.057
Proveedores	-0.303**	0.061	0.052
Dirección	-0.118	0.095	-0.034
Finanzas	-0.068	0.192.	0.139*
Gestión de ventas	-0.326*	0.37*	0.053
Producción – Operación	-0.142	0.157	0.016

Tabla 13.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.055	0.168		0.016
Mercadotecnia	-0.18.	0.186.		0.026
Satisfacción con la empresa	-0.061	0.083		0.023
Ventaja competitiva	-0.276*	0.291**		0.041
Ámbito de ventas	-0.057	0.247		-0.122
Responsabilidad social ISO 26000	0.003	0.255*		-0.019
Valoración del entorno	0.056	0.287**		0.119.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Casas Grandes y Nuevo Casas Grandes son dos municipios de la zona noroeste del estado de Chihuahua, los cuales han sufrido diferentes tipos de violencia e inseguridad, por tal razón, las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas, sufren cambios constantes y complicaciones en la toma de decisiones que representan importancia para el negocio. Entrando en temas de variables de delincuencia, se encontró que el 77.1% mencionó, según su percepción, que al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 51.4% argumentó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 17.8% de los participantes de la zona estudiada indicó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron afectados expresaron haber sido víctimas de 7.5 delitos durante el año.

Analizando los hallazgos en el estudio, en la región geográfica tomada en cuenta para la investigación, se han sufrido estragos de consideración conforme a la delincuencia se trata, sin embargo, los datos porcentuales indican que la mayor parte de los negocios no han sufrido esta situación, lo que indica que se debe de trabajar un poco más en las estrategias de gestión, tomando en cuenta que es una zona económicamente activa y explotable en la mayor parte de las variables tomadas en cuenta.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 14

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Durango

Ernesto Geovani Figueroa González

Jesús Guillermo Sotelo Asef

Miguel García Alvarado

José Alberto Bustamante Curiel

RESUMEN

La creciente delincuencia día tras día, que a su vez repercute a distintos sectores de la sociedad, cada vez tiene un efecto mayor en las micro y pequeñas empresas. Por ello, es necesario analizar el grado de la misma percibida por los directores de las pymes, con la finalidad de examinar si es que éstos cambian su comportamiento en las estrategias de gestión, de acuerdo con la percepción y/o experiencia que tengan sobre la delincuencia. Así pues, este estudio hace uso de un diseño de investigación transversal y descriptivo, a partir de un análisis sistémico en el que se comparan las medias de cada elemento a evaluar y haciendo a su vez una regresión lineal para cada variable a estudiar. En general, el estudio encontró que efectivamente la delincuencia tiene un impacto tanto en los directivos como en los clientes de las pymes, el cual se manifiesta principalmente en su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia o a su percepción. Dichos resultados sugieren que la mayoría de las pymes se sienten amenazadas por su entorno, por lo que es necesario que se trabaje en esta área de oportunidad que puede ser realmente beneficiosa para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas del municipio de Durango, lugar de donde se tomó la muestra de la población para dicho estudio.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se refiere a la delincuencia y su efecto en la gestión por parte de los “directores o ejecutivos” de las mypes’s en la implementación de estrategias ante dos situaciones que se abordan, por un lado, la victimización por parte de la delincuencia y por otro la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Como característica principal de la delincuencia se propone que esta conlleva consciente o inconscientemente al ajuste de patrones de comportamiento de los actores involucrados en las mypes, como puede ser el cambio en comportamientos de consumo por parte de los clientes potenciales y cambio en la forma de tomar decisiones al aplicar estrategias de gestión por parte de los microempresarios.

Para analizar estos efectos es necesario ver a la mype como un sistema-empresa cuyos componentes en gran parte son subsistemas, sin dejar de lado que su entorno está relacionado con otros sistemas de igual o mayor complejidad con los que comparte en mayor o menor grado un ambiente influenciado por la delincuencia y la corrupción.

La investigación de los efectos de la delincuencia en la gestión de las mypes se realizó por el interés de conocer el grado de delincuencia percibida por parte de los actores de las mypes de acuerdo con su experiencia con la delincuencia, así como la percepción de ser víctima de algún delito y el interés de establecer que efectos en el contexto local se presentan con respecto a los que se han estudiado en otras poblaciones.

El estudio se realizó en el marco de la teoría de sistemas con una serie de entrevistas a directores o encargados de las mypes en el municipio de Durango, Dgo., México, los 105 ítems tipo Likert de la entrevista buscan recopilar información de los niveles de los 18 elementos del sistema-empresa que son adaptados de Posada, Aguilar y Peña (2018). Durante la investigación de campo, se detectó temor de los entrevistados para contestar aspectos sobre la utilidad de la empresa para determinar la productividad que se tiene en un mes.

Como finalidad de este estudio está por un lado el contrastar cada variable del análisis sistémico en las empresas que fueron víctimas de la delincuencia con el grupo de empresas que no lo han sido y por otro lado estudiar el efecto de la percepción que se tiene de la violencia en los alrededores, como afecta a la empresa y en la experiencia de violencia de la empresa en dichas variables.

Para enmarcar el estudio se consultan distintas fuentes que han trabajado sobre delincuencia latinoamericana lo que permite ponerlo en el contexto global (Latinoamérica y México) y definir conceptualmente las variables del sistema-empresa en el contexto local (municipio de Durango, Dgo., México) que permiten diseñar el instrumento de investigación para la medición de los efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes y realizar los análisis sistémicos correspondientes y sus conclusiones y recomendaciones.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser

víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 14.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 14.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2

años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas

(Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 14.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 14.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del Sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de Mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 14.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del Sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados Sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.

Tabla 14.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental del donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Durango, Durango, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 14.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Durango, Durango, el cual tiene una población de 342,286 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 53 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.8 personas, 1.6% de la población no cuenta con instrucción educativa, 51.3% tiene educación básica, 22.5% media superior y 24.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 53.2% y la no activa 46.8% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 27721 unidades económicas, de las cuales 27266 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.4% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Durango, Durango. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 442 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del

cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 43.2% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41 años; el estado civil más representado es casado, con 55.1%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 1.8% de los directores no cuenta con educación formal, 6.1% estudió primaria, 20.1% estudió secundaria, 34.8% estudió bachillerato, 32.6% terminó la licenciatura y el restante 4.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.07 horas a la semana a su negocio. En la tabla 14.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 14.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Durango.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.900
Explotación de minas y canteras	0.240
Industrias manufactureras	12.560
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.240
Construcción	2.660
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	12.320
Comercio al menudeo	40.100
Transporte y almacenamiento	0.720
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	10.870
Información y comunicaciones	1.930
Actividades financieras y de seguros	0.240
Actividades inmobiliarias	0.480
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.900
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.690
Actividades de enseñanza	0.480
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.900
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.660
Otras actividades de servicios	3.620

Tabla 14.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Durango.

Actividad	%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.480

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 442 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 14.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 14.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa Cronbach
Recursos humanos	3.975	0.837	0.935
Análisis de mercado	3.849	0.684	0.850
Proveedores	4.129	0.687	0.816
Dirección	3.842	0.653	0.760
Finanzas	4.074	0.686	0.870
Gestión de ventas	3.720	0.875	0.828
Producción – Operación	4.335	0.641	0.806
Innovación	3.494	0.944	0.893
Mercadotecnia	3.701	0.720	0.820
Satisfacción con la empresa	3.823	0.607	0.633
Ventaja competitiva	3.987	0.721	0.804
Ámbito de ventas	3.196	1.009	0.753
Responsabilidad social ISO 26000	3.936	0.854	0.926
Valoración del entorno	3.984	0.685	0.863

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 79.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 55.9% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 33.3% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 11.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Durango, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 14.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 14.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.887	4.022	-1.750	372	0.081
Análisis de mercado	3.754	3.901	-2.170	292	0.031
Proveedores	4.073	4.163	-1.310	281	0.191
Dirección	3.802	3.870	-1.140	370	0.254
Finanzas	4.015	4.109	-1.410	304	0.161
Gestión de ventas	3.691	3.738	-0.560	341	0.575
Producción – Operación	4.272	4.379	-1.770	328	0.077
Innovación	3.398	3.542	-1.520	297	0.130
Mercadotecnia	3.680	3.715	-0.520	329	0.601
Satisfacción con la empresa	3.760	3.856	-1.590	284	0.112
Ventaja competitiva	3.948	4.014	-0.970	334	0.333
Ámbito de ventas	3.130	3.239	-1.120	321	0.266
Responsabilidad social ISO 26000	3.814	4.006	-2.180	272	0.030
Valoración del entorno	4.066	3.950	1.840	367	0.066

Fuente: Datos propios.

En la tabla 14.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en

sus negocios está llevando a las empresas de Durango ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 14.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio	
Recursos humanos	-0.031	-0.249	0.083
Análisis de mercado	-0.048	0.014	-0.057
Proveedores	-0.014	0.025	-0.133.
Dirección	-0.073	-0.035	-0.039
Finanzas	0.114	-0.066	-0.107
Gestión de ventas	0.188	-0.005	-0.057
Producción – Operación	0.174	-0.176	-0.093
Innovación	0.007	0.06	-0.197.
Mercadotecnia	0.289*	0.002	-0.13.
Satisfacción con la empresa	0.005	-0.11	0.022
Ventaja competitiva	0.18	-0.209	-0.054
Ámbito de ventas	-0.187	0.011	0.13
Responsabilidad social ISO 26000	-0.16	0.091	-0.167.
Valoración del entorno	0.226.	0.288*	-0.128.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

El hecho de que las personas modifiquen su estilo y sus patrones de vida es otro modo en el que la delincuencia se manifiesta, y sin duda dicha situación repercute en la vida de las micro y pequeñas empresas. Ante tal situación, es importante identificar que la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad en la misma área es un factor clave para determinar el impacto que tiene la delincuencia en el entorno de las pymes y éste a su vez en las estrategias de gestión.

Por otro lado, con base en los resultados obtenidos en el estudio, es posible percatarse de que la mayoría de los directores de las micro y pequeñas empresas, consideran que los delitos cercanos a su alrededor los afectan, así como también que una tercera parte de los establecimientos analizados en el estudio han sufrido de delincuencia.

Es importante considerar en cualquier momento que, para el buen desempeño de las micro y pequeñas empresas en Durango, se deben fomentar acciones que ayuden a disminuir la delincuencia para que, de esa forma la percepción de seguridad de los directivos de las pymes en general aumente, y se modifiquen los comportamientos que la delincuencia ha traído consigo, referente a la toma de decisiones que afectan a las estrategias de gestión y a la misma actividad económica. En este sentido, es importante contemplar que los directivos al momento de realizar una decisión sobre las estrategias de gestión a emplear toman en cuenta las tasas de crimen, sin embargo, se ven influenciados también por los riesgos a los que están sujetos.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 15

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Aldama

Gloria Guadalupe Polanco Martínez, Instituto Tecnológico de Chihuahua

Ileana González Holguín, Instituto Tecnológico de Chihuahua

Juan Aguilar Vázquez, Instituto Tecnológico de Chihuahua

Doraide Meixueiro Loera, Instituto Tecnológico de Chihuahua

RESUMEN

La presente investigación consiste en el estudio de la percepción del grado de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las micro y pequeñas empresas (mypes) en el municipio de Aldama, Chihuahua; para esto, se realizó una investigación transversal y descriptiva, con una muestra de 401 mypes. Se compararon las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no han sido. Como hallazgo se puede observar que en promedio, aquellos que fueron víctimas de delitos mencionaron haberlo sido 5.7 veces durante el año. Los resultados obtenidos en el municipio de Aldama, Chihuahua permiten identificar por medio del análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach, diferencia de medias y coeficientes de regresión lineal, la percepción que tienen los directivos del efecto de la delincuencia en las estrategias de su gestión de las micro y pequeñas empresas, resultando que la percepción de la delincuencia, si tiene un efecto en una mayor cantidad de variables, por lo que los directivos de las mypes del municipio de Aldama, Chihuahua han tenido que ajustar sus estrategias de gestión, aunque no hayan sido víctimas de la delincuencia.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación pretende como su título lo indica, demostrar el efecto que tiene la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas en Aldama, Chihuahua. De inicio se abordan de manera detallada los antecedentes de la situación de la delincuencia y la violencia que existe en América Latina, asimismo los efectos de la delincuencia que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes; ya que diversos autores comentan que en Latinoamérica se presenta un número mayor de delitos que en otras regiones del mundo (e.g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010).

A continuación se describe puntualmente el contexto y definición de mypes y de la teoría de sistemas; lo cual nos permite utilizar los elementos del sistema mypes, para que sirvan como base de análisis en el presente estudio.

Posteriormente se analizan los datos recolectados para indagar el grado de delincuencia percibida por los directores de las mypes de Aldama, Chihuahua y así medir los efectos en sus estrategias de gestión.

Para abordar el efecto de la delincuencia se harán dos análisis, en el primero se compararan las medias de cada elemento y en el segundo se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que se valora el efecto de la percepción de la delincuencia.

Durante el periodo de febrero a marzo de 2019, se encuestaron a 401 directores de mypes, con un nivel confianza del 95%. El instrumento de investigación contó con las variables contenidas en varias secciones del cuestionario, de las cuales fueron evaluadas por 105 ítems en una escala de Likert de cinco niveles.

Por último, se muestran los resultados obtenidos por la estadística descriptiva de las variables de estudio de la muestra de 401 mypes, cuyos datos fueron analizados en el programa R, utilizando el paquete Psy, para obtener el alfa de Cronbach, concluyendo que solo una de las variables no es confiable, la cual es la variable de satisfacción con la empresa. A continuación, se muestran los resultados obtenidos por medio de ponderaciones mediante regresiones lineales, en primer lugar el de la percepción de si existe violencia en los alrededores que afecten los negocios en cada una de las variables, y en segundo lugar si las pymes han sido víctimas de la delincuencia; resultando que la percepción de la delincuencia, si tiene un efecto en un número mayor de variables, por lo que los directivos de las mypes de Aldama, Chihuahua han tenido que ajustar sus estrategias de gestión, aunque no hayan sido víctimas de ningún delito.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000

habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 15.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 15.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso

algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 15.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 16.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del Sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del Sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.

Tabla 16.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del Sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 16.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Aldama, Chihuahua, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 15.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Aldama, Chihuahua, el cual tiene una población de 24,761 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 57.4 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.4 personas, 3.6% de la población no cuenta con instrucción educativa, 64% tiene educación básica, 18.9% media superior y 13.3% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 51.6% y la no activa 48.4% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 775 unidades económicas, de las cuales 690 son micro y pequeñas empresas, que representan 89% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Aldama, Chihuahua. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 401 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 54.1% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.7 años; el estado civil más representado es casado, con 58.9%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 4.2% de los directores no cuenta con educación formal, 8.5% estudió primaria, 32.2% estudió secundaria, 37.4% estudió bachillerato, 16.7% terminó la licenciatura y el restante 1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.64

horas a la semana a su negocio. En la tabla 15.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 15.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Aldama.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.260
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	7.690
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.260
Construcción	0.770
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	18.720
Comercio al menudeo	51.280
Transporte y almacenamiento	0.260
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	8.210
Información y comunicaciones	0.770
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.280
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.000
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.280
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.510
Otras actividades de servicios	8.210
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.510

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de

investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 401 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 15.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 15.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.438	1.319	0.977
Análisis de mercado	3.695	0.753	0.860

Tabla 15.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Proveedores	4.167	0.777	0.857
Dirección	3.532	0.815	0.844
Finanzas	3.845	0.798	0.897
Gestión de ventas	3.271	1.075	0.906
Producción – Operación	4.301	0.691	0.818
Innovación	3.108	1.091	0.930
Mercadotecnia	3.504	0.759	0.833
Satisfacción con la empresa	3.827	0.601	0.675
Ventaja competitiva	3.785	0.916	0.882
Ámbito de ventas	3.051	1.152	0.850
Responsabilidad social ISO 26000	3.668	1.045	0.944
Valoración del entorno	3.917	0.703	0.880

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 72.8% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 39.9% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 21% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Aldama, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 15.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 15.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.464	3.426	0.230	133	0.816
Análisis de mercado	3.710	3.696	0.150	135	0.878
Proveedores	4.201	4.158	0.440	127	0.663
Dirección	3.546	3.536	0.110	161	0.915
Finanzas	3.972	3.814	1.850	158	0.067
Gestión de ventas	3.299	3.263	0.290	142	0.771
Producción – Operación	4.304	4.297	0.090	154	0.929
Innovación	3.191	3.086	0.810	134	0.418
Mercadotecnia	3.523	3.498	0.270	130	0.791
Satisfacción con la empresa	3.766	3.846	-1.030	121	0.304
Ventaja competitiva	3.952	3.748	2.220	180	0.028
Ámbito de ventas	2.820	3.107	-2.250	151	0.026
Responsabilidad social ISO 26000	3.384	3.743	-2.490	112	0.014
Valoración del entorno	4.026	3.885	1.810	154	0.072

Fuente: Datos propios.

En la tabla 15.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Aldama ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 15.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	- 1.716***	1.413***	0.146
Análisis de mercado	- 0.512***	0.27	0.009
Proveedores	- 0.704***	0.188	0.141
Dirección	- 0.838***	0.568**	0.104

Tabla 15.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Finanzas	- 0.578***	0.539**		0.177.
Gestión de ventas	- 1.107***	0.526*		0.255*
Producción – Operación	- 0.667***	0.399*		0.028
Innovación	- 0.985***	0.868**		0.109
Mercadotecnia	- 0.839***	0.402*		0.208*
Satisfacción con la empresa	-0.34**	0.188		-0.132.
Ventaja competitiva	-1.34***	0.83***		0.339***
Ámbito de ventas	- 1.452***	0.963***		0.175
Responsabilidad social ISO 26000	- 1.085***	0.559*		-0.004
Valoración del entorno	-0.359**	0.321.		0.156.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el municipio de Aldama, Chihuahua a través del estudio transversal, permiten identificar por medio del análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach, diferencia de medias y coeficientes de regresión lineal, la percepción que tienen los directivos del efecto de la delincuencia en las estrategias de su gestión de las micro y pequeñas empresas.

Los resultados obtenidos por la estadística descriptiva de las variables de estudio cuyos datos fueron analizados para obtener el alfa de Cronbach, concluyendo que solo una de las variables no es confiable, la cual es: “satisfacción con la empresa”.

En tal sentido para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes del municipio de Aldama, Chihuahua, se propuso comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Se puede observar que en diferentes variables si existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente.

Los resultados que se obtienen por medio de regresiones lineales, primero el de la percepción de si existe violencia en los alrededores que afecten los negocios en cada una de las variables, y en segundo lugar si las mypes han sido víctimas de la delincuencia; resultando que la percepción de la delincuencia, si tiene un efecto en una mayor cantidad de variables, por lo que los directivos de las mypes del municipio de Aldama, Chihuahua han tenido que ajustar sus estrategias de gestión, aunque no hayan sido víctimas de la delincuencia.

CONCLUSIÓN

Como conclusión, se determina que la delincuencia no es propia de una región o municipio, si no que se presenta en todos los niveles geográficos; siendo Latinoamérica una de las regiones donde se registra mayor delincuencia en el mundo; México es un claro ejemplo de esta problemática y el estado de Chihuahua y por ende sus municipios, forman parte de los lugares más violentos de nuestro país. Lo anterior, ha provocado un cambio en el entorno social, estilo de vida de la población, educación, economía, entre otras; originando que la percepción de la inseguridad sea alta en los directivos de las micro y pequeñas empresas del municipio de Aldama, Chihuahua, México.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>

- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 16

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Silao de la Victoria y Romita

Ricardo Santana Ojeda
Norma Lizbeth Ramírez Cabrera
Elizabeth Fernández Rivera

RESUMEN

El propósito de este documento es analizar los diferentes efectos que la delincuencia ha dejado en los empresarios al establecer las estrategias de gestión en las micro y pequeñas empresas considerando que la muestra se obtuvo mediante un instrumento cuantitativo con escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico con preguntas dicotómicas para medir la delincuencia, específicamente en las ciudades de Silao de la Victoria y Romita, Gto.

El presente capítulo presenta las siguientes dos importantes aportaciones al campo: Primero, propone evidencia de la correlación de la delincuencia con el análisis sistémico y en segundo lugar, el documento explora el efecto de la delincuencia en la gestión de los directores de las Mype. Mediante un diseño de investigación transversal se obtienen los datos que darán lugar a esta investigación.

De acuerdo a lo anterior, se puede observar que la delincuencia está afectando de forma contundente dentro del actuar de los directores de las Mype, según los datos recabados podemos identificar algunas afectaciones económicas que se están viviendo hoy en día generadas por la incertidumbre con respecto a los riesgos que se presentan en la cotidianidad de las actividades de las micro y pequeñas empresas.

Los resultados obtenidos del presente estudio fueron recabados de una muestra de 835 Mypes donde las percepciones y experiencias de las mismas nos reflejan que pasa en una sociedad con un sistema tan vulnerable que hace presa fácil a los empresarios de padecer actos de delincuencia y las consecuencias que esto puede generar.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La delincuencia en la micro y pequeñas empresas a nivel global es un tema que nos atañe como gobierno, es por ello, que su estudio en esta investigación permitirá identificar las áreas de oportunidad que puedan solventar las dificultades que estas tienen, por tal razón

esta investigación servirá como diagnóstico para identificar las dificultades que impiden su desarrollo.

Considerando algunas cifras a nivel nacional con el tema de la delincuencia y la violencia, en México en el 2017 fue el año con mayor violencia lo que representó el deterioro del nivel de paz de 10.7% con respecto al 2016. La tasa de homicidios se elevó a cerca de 24 por cada 100,000, lo que representó un incremento del 25%, cabe señalar que el 69% de los homicidios fueron cometidos con el uso de armas de fuego. Así mismo la tasa de delitos con violencia subió el 2017. Por otro lado México gasta el 1% de su PIB en la seguridad interna del país y el sistema judicial, sin embargo el impacto económico que esto alcanzó fue de 4.7 billones de pesos, el equivalente al 21% del PIB nacional, siendo este uno de los mayores porcentajes del mundo, considerando el impacto per cápita este representa cuatro veces el salario mensual de un trabajador mexicano. Por otro lado el porcentaje de mexicanos que tienen confianza en la seguridad pública se redujo a 18%. Los estados con mayor IPM es de Yucatán, Tlaxcala y Campeche, así como los que tienen un menor IPM es Baja California, Guerrero y Colima. Guanajuato se posiciona en el lugar 19 con un índice de 2.55, siendo el nivel más bajo de 1.16 de Yucatán. El reporte del Índice de Paz de México (IPM) establece que “El sistema de México posee “atractores” que arraigan la violencia y la delincuencia, uno de ellos es la corrupción”, entiéndase el sistema de atractores como los factores que impulsan a las personas o grupos a acciones que conducen a la violencia. Las conclusiones que se generan dentro del IPM en el 2018 se pide que se reduzca la corrupción y la impunidad, desarrollar estrategias con transparencia y rendición de cuentas, proteger a los jóvenes y espacios públicos, así como hacer frente a la extorsión y secuestro; es por lo anterior que el IPM es una evidencia para aportar en el diseño de las políticas públicas con el fin de promover estrategias innovadoras para construir la paz a nivel nacional (IEP, 2018).

Por otro lado, la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) en 2017 señala que Guanajuato es una entidad con el mayor número de extorsiones con 3,450 casos por cada 10,000 unidades económicas lo que representa el 34.5%, es por ello que el Observatorio Nacional Ciudadano (ONC) consideró tres elementos importantes que son la delincuencia organizada, el robo de combustible y los feminicidios dentro de la agenda de seguridad en Guanajuato. Cabe señalar que dicho estudio menciona que se pronostica que el homicidio doloso y el robo con violencia aumentan gradualmente durante los próximos 20 meses, la lucha con los grupos de la delincuencia organizada fomentará la violencia en la entidad donde el corredor industrial es uno de los mayores afectados (ONC,2018).

Finalmente cabe mencionar que Guanajuato al ser una zona geográfica estratégica a nivel nacional es vulnerable en el tema de inseguridad y delincuencia al tener uno de los corredores con mayor dinamismos a nivel nacional, la carencia de buenas políticas públicas podrían frenar su desempeño de las micro y pequeñas empresas.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 16.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 16.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí

mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en

particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 16.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 16.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, opera modificar cualquier de estos significativamente.

Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien

podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Silao de la Victoria y Romita, Guanajuato, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararon las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 16.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Silao de la Victoria y Romita, Guanajuato, el cual tiene una población de 189567, 59879 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 24 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 59.8 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.5 personas, 8.3% de la población no cuenta con instrucción educativa, 67.9% tiene educación básica, 15.3%

media superior y 8.4% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 48.3% y la no activa 51.7% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 6436 unidades económicas, de las cuales 6292 son micro y pequeñas empresas, que representan 97.8% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Silao de la Victoria y Romita, Guanajuato. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 835 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 48% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.9 años; el estado civil más representado es casado, con 68.3%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 10.7% de los directores no cuenta con educación formal, 14.9% estudió primaria, 32.3% estudió secundaria, 27.7% estudió bachillerato, 13.2% terminó la licenciatura y el restante 1.3% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.9 horas a la semana a su negocio. En la tabla 16.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 16.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Silao de la Victoria y Romita.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.240
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	4.470
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.600
Construcción	0.600
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	5.920
Comercio al menudeo	75.000
Transporte y almacenamiento	0.720
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	1.330
Información y comunicaciones	0.720

Actividades financieras y de seguros	0.360
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.330
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.240
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.050
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.000
Otras actividades de servicios	6.400
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectan a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 835 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 16.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 16.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.784	0.955	0.948
Análisis de mercado	3.778	0.750	0.860
Proveedores	4.098	0.677	0.802
Dirección	3.702	0.742	0.819
Finanzas	3.862	0.721	0.876
Gestión de ventas	3.408	0.970	0.872
Producción – Operación	4.181	0.759	0.834
Innovación	3.323	0.992	0.902
Mercadotecnia	3.549	0.803	0.865
Satisfacción con la empresa	3.740	0.618	0.661
Ventaja competitiva	3.947	0.740	0.817
Ámbito de ventas	3.274	0.979	0.799
Responsabilidad social ISO 26000	3.748	0.996	0.944
Valoración del entorno	3.888	0.736	0.877

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 85.7% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 62.5% mencionó que consideraba que estos delitos afectan a su empresa. Por otro lado, 33.5% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.9 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Silao de la Victoria y Romita, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 16.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 16.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.829	3.748	1.180	588	0.239
Análisis de mercado	3.820	3.768	0.960	559	0.338
Proveedores	4.136	4.087	0.930	472	0.351
Dirección	3.780	3.668	2.040	536	0.042
Finanzas	3.971	3.819	2.860	544	0.004
Gestión de ventas	3.487	3.370	1.630	556	0.104
Producción – Operación	4.252	4.149	1.910	604	0.056
Innovación	3.465	3.252	2.900	537	0.004
Mercadotecnia	3.638	3.507	2.160	518	0.031
Satisfacción con la empresa	3.719	3.762	-0.950	539	0.344
Ventaja competitiva	3.977	3.946	0.550	533	0.580
Ámbito de ventas	3.387	3.226	2.220	537	0.027
Responsabilidad social ISO 26000	3.943	3.672	3.830	611	0.000
Valoración del entorno	4.040	3.821	4.170	577	0.000

Fuente: Datos propios.

En la tabla 16.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Silao de la Victoria y Romita ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 16.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Recursos humanos	-0.016	-0.004		-0.127.
Análisis de mercado	-0.016	0.127		0.049
Proveedores	0.056	-0.058		0.026
Dirección	0.107	0.072		0.069
Finanzas	0.233*	0.054		0.049
Gestión de ventas	0.161	0.276*		-0.019
Producción – Operación	0.185.	0.003		0.02
Innovación	0.319*	0.361**		0.042
Mercadotecnia	0.096	0.309**		-0.013
Satisfacción con la empresa	0.066	0.045		-0.057
Ventaja competitiva	0.124	-0.038		0
Ámbito de ventas	0.178	0.184		-0.033
Responsabilidad social ISO 26000	0.15	0.233.		0.066
Valoración del entorno	0.344***	0.029		0.033

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

CONCLUSIÓN

Las variables que en este capítulo se analizaron, dejan al descubierto diversas consecuencias generadas por la situación macro y microeconómicas que se viven en el país y en específico el incremento a la delincuencia que se ha tenido en estos últimos tiempos en el estado de Guanajuato y en especial en las ciudades analizadas en este documento, cabe señalar que en la ciudad de Silao de la Victoria es donde mayor crecimiento de delincuencia se ha registrado.

Por lo cual es comprensible que las percepciones de los empresarios de las mypes sean desalentadoras con respecto a este sensible tema, y que las estrategias de la gestión de

los administradores trate de solventar esta situación basando sus decisiones en la prevención para no ser víctimas de delincuencia, lo cual conlleva diferentes acciones afectando la economía de la zona. El 33.5% de la muestra que se tomó de las mypes, menciona que fue víctimas de delincuencia en promedio 7.9 veces en el último año, estos datos corroboran que las mypes ha resultado ser un blanco fácil de la delincuencia y crimen organizado y esto se puede corroborar con las llamadas “cuotas” o “pagos de piso” que se les piden a estas empresas para que las dejen seguir operando y que a cambio se les pide cierta cantidad de dinero lo cual llega a paralizar la economía por miedo a ser víctima de delincuencia con violencia.

Por lo cual las mypes han tomado decisiones basadas en la delincuencia, como los horarios de apertura y cierre de las mismas, en limitar sus servicios y/o productos que se ofrecen al público para cuidar los perfiles de sus clientes, limitar los efectivos en los puntos de ventas, cambiar la logística de pago a sus empleados, entre otras estrategias de gestión que se han adoptado con la finalidad de en lo posible mitigar el riesgo,

DISCUSIÓN

Existen posturas de diversos autores como Soares & Naritomi (2010) que mencionan la carencia de elementos que se relacionan entre la presencia de los carteles con respecto al incremento o disminución de la tasa de criminalidad y por otro lado Briceño-León & Zubillaga (2002) que mencionan lo contrario. El cambio de dichos análisis han permitido evaluar el tema desde diferentes perspectivas, sin embargo existen estadísticas que demuestran que el nivel de inseguridad y delincuencia incrementa, lo que desestabiliza el funcionamiento de los negocios.

Actualmente existen cifras en el Estado de Guanajuato que muestran el incremento de los actos ocasionados de la delincuencia organizada por la venta de huachicol lo que registró un total de 1,852 tomas clandestinas en comparación de 2009 que solo existían 816, donde se hace mención que los carteles son responsables de la mayor cantidad de combustible robado y así mismo de varios enfrentamientos (ONC, 2018).

Las estadísticas anteriores muestran evidencia del incremento de indicadores que afectan la paz de los negocios y los obliga a tomar decisiones para modificar el patrón de vida y así mantenerse en el mercado, debido a que los consumidores también se ven afectados por dichos cambios. El estudio realizado arrojó que el 75% de los negocios al menudeo mencionó el 62.5% que estos delitos afectan principalmente a la empresa y el 33.5% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de delitos el último año. Sin embargo es recomendable que para estudios posteriores se puedan incluir variables que permitan medir el impacto que han tenido los cambios en las políticas públicas del gobierno dentro del combate de la delincuencia organizada, para

evaluar la efectividad de estas y de esta manera identificar los riesgos y limitaciones que han tenido las micro y pequeñas empresas para desarrollar sus actividades.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Institute for Economics and Peace (IEP) (2018). Índice de Paz en México: IEP
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>

- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Observatorio Nacional Ciudadano (ONC)(2018). *Escenarios de Riesgo Guanajuato: ONC*.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>

- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 17

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Valle de Santiago

Bibiano Bravo Andrade

Patricia del Carmen Mendoza García

María Guadalupe Uribe Plaza

RESUMEN

Los empresarios de las micro y pequeñas empresas opinan que la delincuencia es una de las principales razones que obstaculizan su crecimiento en el mercado, dada la importancia que las mypes representan para el desarrollo económico, no solo a nivel local, es importante abordar el tema del efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión.

En el presente artículo se muestra una comparativa de las medias de los niveles de cada elemento que forman parte de un enfoque sistémico en el municipio de Valle de Santiago, Guanajuato; determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Además se presenta una regresión lineal de cada uno de los elementos del sistema para valorar el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización.

El diseño de la investigación es transversal, descriptivo, pues tiene como objetivo conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Valle de Santiago, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Obteniendo así que 30.3% de los directivos mencionaron haber sido víctimas de la delincuencia en el último año, con un promedio de incidencia de 6.5 delitos, propiciando una percepción empresarial de inseguridad general que conlleva a la modificación del comportamiento de las mypes, aunque estas no hayan sido víctimas de la delincuencia, ajustando sus estrategias de gestión como las que si lo fueron.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Hablar de delincuencia se ha convertido en un tema prioritario de la sociedad actual entendiéndose como el conjunto de personas que violan las leyes y al conjunto de los delitos cometidos hacia terceros.

La delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). La delincuencia tiene un efecto también en la

disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Briceño-León y Zubillaga (2002)

Las personas cambian su comportamiento de acuerdo a su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de los trabajadores que han sido expuestos a la delincuencia, (Sheese y Graziano, 2005). Motivando a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo ganar-perder. Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015).

Este estudio busca saber si el fenómeno de la delincuencia tiene algún efecto en el comportamiento de los directores de las mypes de Valle de Santiago y en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas.

En el contexto municipal, Valle de Santiago cuenta con 4733 unidades económicas, de las cuales 4706 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.4% (DENUE, 2019). Considerandose para el estudio una muestra de 547 las cuales se dedican al comercio al menudeo con un 55.5 % y comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas con un 12.96% principalmente.

El objetivo de este estudio es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Valle de Santiago, Guanajuato, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión, comparando además las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado, así mismo se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valorará el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización en los distintos componentes de la estrategia.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 17.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 17.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha

estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a

largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general

reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 17.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 17.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 17.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 17.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Valle de Santiago, Guanajuato, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 17.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Valle de Santiago, Guanajuato, el cual tiene una población de 142,672 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 28 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 56.5 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.9 personas, 9.6% de la población no cuenta con instrucción educativa, 67.7% tiene educación básica, 15.3% media superior y 7.3% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 41.6% y la no activa 58.4% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 4733 unidades económicas, de las cuales 4706 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.4% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Valle de Santiago, Guanajuato. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 547 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 52.1% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 44.3 años; el estado civil más representado es casado, con 68.4%. Respecto a la escolaridad, se encontró

que 8.4% de los directores no cuenta con educación formal, 15.2% estudió primaria, 37.3% estudió secundaria, 24.7% estudió bachillerato, 12.8% terminó la licenciatura y el restante 1.6% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.83 horas a la semana a su negocio. En la tabla 17.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 17.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Valle de Santiago.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	3.700
Explotación de minas y canteras	0.190
Industrias manufactureras	11.850
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.190
Construcción	0.370
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	12.960
Comercio al menudeo	55.560
Transporte y almacenamiento	1.480
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.070
Información y comunicaciones	2.220
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.560
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.300
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.560
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.850
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.740
Otras actividades de servicios	2.410
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del

presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 547 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 17.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 17.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.747	1.061	0.959
Análisis de mercado	3.753	0.754	0.845
Proveedores	4.266	0.605	0.770
Dirección	3.680	0.742	0.793
Finanzas	3.953	0.809	0.901
Gestión de ventas	3.373	1.065	0.896
Producción – Operación	4.296	0.715	0.818
Innovación	3.208	1.004	0.891
Mercadotecnia	3.565	0.838	0.865
Satisfacción con la empresa	3.796	0.607	0.645
Ventaja competitiva	4.043	0.732	0.822
Ámbito de ventas	3.088	1.075	0.791
Responsabilidad social ISO 26000	3.677	1.032	0.939
Valoración del entorno	4.021	0.716	0.871

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 89.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 71.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 30.3% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Valle de Santiago, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 17.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 17.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.844	3.694	1.530	319	0.126
Análisis de mercado	3.761	3.740	0.300	327	0.765
Proveedores	4.245	4.269	-0.390	277	0.698
Dirección	3.684	3.666	0.260	311	0.793
Finanzas	4.022	3.916	1.400	314	0.162
Gestión de ventas	3.337	3.380	-0.420	296	0.671
Producción – Operación	4.223	4.324	-1.440	283	0.150
Innovación	3.238	3.183	0.580	307	0.560
Mercadotecnia	3.594	3.544	0.640	308	0.523
Satisfacción con la empresa	3.861	3.760	1.780	311	0.076
Ventaja competitiva	4.112	4.007	1.690	394	0.091
Ámbito de ventas	3.144	3.051	0.970	345	0.334
Responsabilidad social ISO 26000	3.737	3.642	0.990	318	0.325
Valoración del entorno	4.133	3.964	2.640	342	0.009

Fuente: Datos propios.

En la tabla 17.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Valle de Santiago ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 17.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.311.	-0.221	0.001
Análisis de mercado	0.244.	-0.082	0.147*
Proveedores	-0.126	0.173.	-0.023
Dirección	0.089	0.036	0.072
Finanzas	0.399**	-0.271*	0.058
Gestión de ventas	0	0.035	0.131
Producción – Operación	0.026	0.128	0.013

Tabla 17.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.041	0.195		0.176.
Mercadotecnia	0.144	0.14		0.07
Satisfacción con la empresa	0.049	0.037		0.045
Ventaja competitiva	0.082	0.075		0.08
Ámbito de ventas	0.352.	0.34*		0.026
Responsabilidad social ISO 26000	-0.015	0.181		0.224*
Valoración del entorno	0.29*	0.04		0.132*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

En la presente investigación se observa que el 89.4% de los empresarios de las mypes mencionan que fueron víctimas o perciben delincuencia en su entorno y el 71.8% considera que esos delitos afectan a su empresa. Un 30.3% manifiestan haber sido víctima de la delincuencia en el último año, con un promedio de 6.5 delitos.

Por tanto, la percepción de la delincuencia tiene un efecto en variables como finanzas y en el ámbito de ventas por el simple hecho de reconocer su existencia sin haber sido víctima, y para los empresarios que han sido víctima, declaran que las variables más afectadas son la responsabilidad social y la valoración del entorno, dando pie a corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Valle de Santiago ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 18

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Acapulco de Juárez

Aarón Romero del Campo
Mayo Iatlayuatl Urióstegui Flores
Rita Nicanor Nicolás
Francisco Javier Moyado Bahena

RESUMEN

La delincuencia es un fenómeno que impacta a la sociedad en general y a las mypes de manera particular en las decisiones que toman para sobrevivir y desarrollarse en este contexto. El presente documento expone dos variables que afectan las estrategias de gestión de los directores de mypes: la victimización por parte de la delincuencia y la valoración subjetiva de la experiencia de victimización. La investigación fue realizada en el municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero, el cual cuenta con 37614 unidades económicas, siendo micro y pequeñas empresas 37179, que representan un 98.8%. Para coleccionar la información se aplicó un cuestionario a 591 directores de mypes con el fin de conocer el grado de delincuencia percibida y medir su efecto en sus estrategias de gestión. Se pudo concluir en diferentes variables que sí existe un efecto en la toma de decisiones de los directores que obliga a las empresas de Acapulco de Juárez ajustar sus estrategias de gestión, que los llevan incluso a cerrar sus negocios como una manera de prevenir una posible agresión ya no solo al negocio, sino de manera personal.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Desde principios del año 2017 con un proceso de elecciones federales por venir, la sociedad mexicana manifestó percibir una sensación de inseguridad en su municipio o delegación y en su colonia o localidad; concluyendo el año con 25.4 millones de víctimas, cifra estadísticamente superior a la estimada en 2016. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018), sin muchas variaciones sobre el tema, y a pesar de haber vivido un cambio de régimen político el país continúa con las mismas tendencias puesto que el primer trimestre de 2019 es ya el más violento en la historia moderna de México, más alto aún que el 2018. (Galván, 2019). Evidentemente la inseguridad para los inversionistas y el sector privado representa un obstáculo al crecimiento económico; Díaz de León (2018) considera que el entorno de seguridad es un elemento que puede incidir en la actividad económica. (Flores, 2018)

Acapulco es uno de los destinos turísticos más visitados y desde hace varios años se encuentra dentro de la lista de los municipios más violentos del país, de acuerdo con la ENVIPE (2016) 9 de cada 10 acapulqueños se sentían inseguros. (García, 2017) Por lo que resulta interesante describir los efectos del fenómeno de la delincuencia en la mypes, por la importancia de estas para la economía del puerto. Estableciendo así el objetivo de esta investigación que consiste en conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Existe una investigación previa que indaga en los factores de cierre de las mypes encontrando que en Acapulco hay un factor externo con mayor significancia que provoca el cierre de la mypes; y también existe una categoría con mayor impacto que determina el cierre de las empresas, siendo la variable con mayor significancia la de problemas de inseguridad y violencia para subsistir sobre las demás. (Romero, Urióstegui, Moyado y Abarca, 2017) Dejando como antecedente a la inseguridad como un factor que afecta a las empresas acapulqueñas, motivos por los cuales se establecen las siguientes hipótesis:

H1: Los directores perciben un grado de delincuencia que afecta en sus estrategias de gestión.

H0: Los directores no perciben un grado de delincuencia que afecte en sus estrategias de gestión.

El diseño de esta investigación es transversal, con corte descriptivo; para medir el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se presentan dos análisis. Por una parte, se cotejan las medias de los niveles de las variables del análisis sistémico, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Y, por otra parte, se presenta una regresión lineal para cada variable del sistema en el que se valora el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser

víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 18.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 18.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de

vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte

de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 18.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 18.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 18.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 18.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 18.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero, el cual tiene una población de 810,669 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 28 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 51.1 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.7 personas, 6.8% de la población no cuenta con instrucción educativa, 49% tiene educación básica, 25.5% media superior y 18.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 51.7% y la no activa 48.3% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 37614 unidades económicas, de las cuales 37179 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.8% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 591 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 52.5% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.4 años; el estado civil más representado es casado, con 55.3%. Respecto a la escolaridad, se encontró

que 5.9% de los directores no cuenta con educación formal, 10.7% estudió primaria, 24.7% estudió secundaria, 38.9% estudió bachillerato, 19.3% terminó la licenciatura y el restante 0.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.68 horas a la semana a su negocio. En la tabla 18.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 18.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Acapulco de Juárez.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.340
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	12.240
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.850
Construcción	0.170
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	14.970
Comercio al menudeo	47.790
Transporte y almacenamiento	0.170
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	8.160
Información y comunicaciones	3.570
Actividades financieras y de seguros	0.850
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.020
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.510
Actividades de enseñanza	0.340
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.680
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.380
Otras actividades de servicios	5.100
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.850

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del

presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 591 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 18.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 18.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.963	0.710	0.908
Análisis de mercado	3.829	0.691	0.844
Proveedores	4.173	0.659	0.840
Dirección	3.810	0.671	0.796
Finanzas	3.974	0.707	0.890
Gestión de ventas	3.466	1.032	0.905
Producción – Operación	4.154	0.695	0.796
Innovación	3.330	1.084	0.934
Mercadotecnia	3.591	0.808	0.874
Satisfacción con la empresa	3.839	0.630	0.702
Ventaja competitiva	4.012	0.702	0.815
Ámbito de ventas	3.223	1.076	0.829
Responsabilidad social ISO 26000	3.739	0.927	0.935
Valoración del entorno	3.975	0.677	0.875

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 89.8% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 72.9% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 55.3% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.9 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Acapulco de Juárez, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 18.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 18.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.962	3.965	-0.050	540	0.963
Análisis de mercado	3.845	3.809	0.630	568	0.527
Proveedores	4.220	4.116	1.880	525	0.060
Dirección	3.823	3.793	0.540	569	0.589
Finanzas	4.017	3.922	1.560	480	0.120
Gestión de ventas	3.477	3.453	0.270	540	0.787
Producción – Operación	4.181	4.121	1.030	560	0.304
Innovación	3.363	3.289	0.820	564	0.415
Mercadotecnia	3.605	3.573	0.470	547	0.637
Satisfacción con la empresa	3.892	3.773	2.270	564	0.024
Ventaja competitiva	4.069	3.941	2.180	528	0.030
Ámbito de ventas	3.281	3.151	1.460	552	0.145
Responsabilidad social ISO 26000	3.747	3.729	0.230	545	0.817
Valoración del entorno	4.038	3.900	2.430	523	0.015

Fuente: Datos propios.

En la tabla 18.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Acapulco de Juárez ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 18.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.047	0.04	0.078
Análisis de mercado	0.274*	-0.041	0.032
Proveedores	-0.025	0.184.	0.047
Dirección	0.232*	-0.005	0.102
Finanzas	0.18	-0.129	0.209**
Gestión de ventas	0.32*	-0.046	0.073
Producción – Operación	0.219*	-0.024	0.14*

Tabla 18.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.517**	-0.126		0.105
Mercadotecnia	0.356**	-0.071		0.037
Satisfacción con la empresa	-0.015	0.148		0.104.
Ventaja competitiva	0.253*	0.031		0.056
Ámbito de ventas	0.327*	0.27		0.035
Responsabilidad social ISO 26000	0.207	-0.056		0.169.
Valoración del entorno	0.288**	0.062		0.122.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

El clima de inseguridad que se ha vivido en Acapulco durante los últimos años ha ocasionado que por lo menos hayan cerrado dos mil ochocientos cincuenta establecimientos desde 2013 a 2018 (Hernández, 2018). A la fecha esta tendencia continúa, siendo los homicidios dolosos, las cuotas por derecho de piso y la extorsión los motivos que mantienen al borde de la quiebra a los propietarios de las mypes. (Castro, 2019)

Desde el año 2017 en que se realizó la investigación en conjunto con RELAYN, en el caso de Acapulco se encontró que la variable con una significancia mayor para el cierre de las mypes era los problemas de inseguridad y violencia para subsistir (Romero, Urióstegi, Moyado y Abarca, 2017). El presente estudio ratifica que esa variable influye en el cambio de estrategias por parte de los directores de las mypes para continuar funcionando, incluyendo la decisión de cerrar el negocio.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Castro, C. (28 de Marzo de 2019). El Sol de Acapulco. Obtenido de <https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/continua-el-cierre-de-negocios-en-la-zona-suburbana-acapulco-guerrero-violencia-comercios-inseguridad-3246733.html>
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Flores, Z. (24 de Enero de 2018). El Financiero. Obtenido de Inseguridad, obstáculo al crecimiento: Banxico: <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/inseguridad-obstaculo-al-crecimiento-banxico>
- Galván, M. (21 de Abril de 2019). Expansión política. Obtenido de Las cifras oficiales confirman: el primer trimestre de 2019 es el más violento: <https://politica.expansion.mx/mexico/2019/04/21/cifras-confirman-el-primer-trimestre-de-2019-el-mas-violento>
- García, D. A. (13 de Enero de 2017). El Universal. Obtenido de <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/seguridad/2017/01/13/acapulco-el-municipio-mas-violento-del-pais-cns>

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Hernández, E. (9 de Septiembre de 2018). El Sol de Acapulco. Obtenido de <https://www.elsoldeacapulco.com.mx/local/inseguridad-cierra-mas-de-2-mil-negocios-1981876.html>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2018). ENCUESTA NACIONAL DE VICTIMIZACIÓN Y PERCEPCIÓN SOBRE SEGURIDAD PÚBLICA (ENVIPE) 2018. México DF: INEGI.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South*

- African Journal of Business Management, 46(2), 15–27.
<https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Romero, A., Urióstegui, M. I., Moyado, F. J. y Abarca, D. (2017). Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa, un análisis comparativo entre empresas activas e inactivas. Caso Acapulco de Juárez, Guerrero. En N. B. Peña Ahumada, O. C. Aguilar Rascón, & R. Posada Velázquez, *Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa* (págs. 265-275). México: Pearson.
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app

Von Bertalanffy, L. (1976). Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas_-fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 19

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Petatlán

Mario Abarca Otero
Oscar Alvarado González
Omar Lozano Tapia

RESUMEN

Dentro de los aspectos que predominan en Latinoamérica podemos encontrar un fenómeno que afectan a todas las clases sociales la cual se llama delincuencia, en esta ocasión se abordará la delincuencia a nivel micro y pequeña empresa ya que es uno de los sectores en lo que el cierre de ellos por esta situación podría afectar a la economía de una comunidad.

Existen autores que afirman de acuerdo a estudios que en Latinoamérica existe un alto índice de delincuencia y no solamente se habla de robos sino también de homicidios, secuestros, extorsiones, entre otros.

Los efectos provenientes de la delincuencia han hecho que los administradores generen estrategias que permitan la subsistencia de las micro y pequeñas empresas adaptando la forma de administrar. Dentro del municipio de Petatlán en el estado de Guerrero se tomó una muestra de 509 directores de las mype que actualmente se encuentran en funcionamiento dando diversos resultados sobre la victimización de estas personas así como de sus familiares, por lo tanto se ven afectado tanto económicamente como psicológicamente; además que se deben generar estrategias de crecimiento y subsistencia de la micro y pequeña empresa.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La mypes en México se encuentran con diversos problemas tanto internos como externos algunos pueden ser controlables y otros no, pues tanto sus directivos han tenido presente que deben evolucionar y hacer mejoras también se encuentran con factores sociales el cual afectan directamente a la economía de dichas empresas esta afectación tiene por nombre delincuencia.

Según el autor Sánchez (2015) Guerrero es uno de los estados más violentos e inseguros de México. De acuerdo con los últimos datos que publicó el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), Guerrero fue en el 2014 la segunda entidad con más homicidios dolosos al cometerse 1,394 asesinatos intencionados en el período enero-noviembre de 2014. En dicho rubro, Guerrero sólo es superado por el Estado de México, sin embargo, estas cifras muestran una comparación que utiliza números absolutos, y dado que

el Estado de México es una entidad más poblada, cuando se calcula la cantidad de homicidios por cada 100,000 habitantes, Guerrero se convierte en la entidad con mayor incidencia de asesinatos dolosos per cápita de México, con 41.1 homicidios dolosos por cada 100,000 habitantes. Lo grave es que esta es una tendencia sostenida, ya que Guerrero ha ocupado este lugar por los últimos tres años.

Otros delitos de alto impacto también se han incrementado en los últimos años. Uno de ellos es el secuestro, cuya incidencia ha ido en aumento desde el año 2005, en el cual se denunciaron 19 de estos eventos; para el año 2009 la cifra se había elevado a 51, llegando a 207 secuestros en el año 2013. Una tendencia similar se puede observar en el delito de extorsión. En el año 2005 se presentaron 31 denuncias por extorsión, para el 2009 estas denuncias llegaron a ser 69 y en el 2013 se incrementaron a 174. Cabe destacar que estas cifras corresponden a los delitos denunciados, sin embargo, según los datos contenidos en la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública del 2014 (ENVIPE), el 96,7% de los delitos en Guerrero no llegan a denunciarse, por lo que las cifras reales de secuestro y extorsión para dicho estado son significativamente mayores.

Como se podrá observar en este capítulo el cual se estarán dando los resultados sobre el impacto que tiene la delincuencia en las micro y pequeñas empresas dentro del municipio de Petatlán ubicado en el estado de Guerrero.

La problemática radica en que no sólo se trata de asaltos sino va más allá pues se enfrentan a extorsiones, secuestros tanto directa o indirectamente, con todo esto ha hecho que se generen nuevas estrategias para evitar el cierre de las mismas y puedan subsistir ya que en algunos casos son la fuente de recursos para sus familias.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 19.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 19.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir

el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las

empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideren que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 19.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 19.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.

Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado		Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores		Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema		Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección		Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas		La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas		Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	–	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación		La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia		Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema		El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa		Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva		Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.

Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la

simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Petatlán, Guerrero, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 19.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Petatlán, Guerrero, el cual tiene una población de 44,263 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 25 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 59.8 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.7 personas, 13% de la población no cuenta con instrucción educativa, 59.9% tiene educación básica, 18.6% media superior y 8.4% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 46.5% y la no activa 53.5% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 2362 unidades económicas, de las cuales 2349 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.4% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Petatlán, Guerrero. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 509 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del

cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 56% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.3 años; el estado civil más representado es casado, con 65.4%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 10.8% de los directores no cuenta con educación formal, 14.5% estudió primaria, 31.6% estudió secundaria, 33.4% estudió bachillerato, 8.4% terminó la licenciatura y el restante 1.2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.9 horas a la semana a su negocio. En la tabla 19.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 19.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Petatlán.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.980
Explotación de minas y canteras	0.200
Industrias manufactureras	8.270
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.980
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	17.910
Comercio al menudeo	49.410
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	12.200
Información y comunicaciones	1.970
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.380
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.570
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.180
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.770
Otras actividades de servicios	2.170
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 509 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 19.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 19.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.798	1.067	0.964
Análisis de mercado	3.810	0.763	0.871
Proveedores	4.204	0.699	0.837
Dirección	3.714	0.774	0.839
Finanzas	3.951	0.816	0.916
Gestión de ventas	3.466	1.044	0.903
Producción – Operación	4.247	0.780	0.858
Innovación	3.212	1.086	0.929
Mercadotecnia	3.630	0.851	0.888
Satisfacción con la empresa	3.797	0.632	0.690
Ventaja competitiva	4.011	0.767	0.851
Ámbito de ventas	3.289	1.014	0.804
Responsabilidad social ISO 26000	3.765	1.016	0.947
Valoración del entorno	4.004	0.807	0.916

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 79.8% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 57% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 19.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.3 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Petatlán, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 19.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 19.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.834	3.791	0.380	152	0.706
Análisis de mercado	3.851	3.808	0.540	144	0.593
Proveedores	4.175	4.216	-0.480	133	0.633
Dirección	3.908	3.671	3.100	171	0.002
Finanzas	4.153	3.903	3.090	170	0.002
Gestión de ventas	3.620	3.429	1.680	149	0.095
Producción – Operación	4.306	4.233	0.890	158	0.372
Innovación	3.347	3.184	1.500	169	0.135
Mercadotecnia	3.701	3.612	1.070	177	0.287
Satisfacción con la empresa	3.760	3.803	-0.710	186	0.477
Ventaja competitiva	4.124	3.984	2.010	197	0.045
Ámbito de ventas	3.384	3.262	1.110	153	0.267
Responsabilidad social ISO 26000	3.985	3.704	2.870	181	0.005
Valoración del entorno	4.166	3.965	2.790	208	0.006

Fuente: Datos propios.

En la tabla 19.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Petatlán ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 19.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.066	0.077	0.093
Análisis de mercado	0.01	0.056	0.078
Proveedores	-0.145	0.109	-0.026
Dirección	-0.261*	0.276*	0.146.

Finanzas	-0.285*	0.296*	0.194*
Gestión de ventas	-0.203	0.362*	0.179.
Producción – Operación	-0.335**	0.211.	0.129
Innovación	-0.396*	0.314.	0.254*
Mercadotecnia	-0.187	0.264*	0.088
Satisfacción con la empresa	-0.045	-0.133	0.005
Ventaja competitiva	-0.308**	0.1	0.112
Ámbito de ventas	-0.259.	0.461**	0.175.
Responsabilidad social ISO 26000	-0.461**	0.448**	0.267**
Valoración del entorno	-0.215.	0.368**	0.198*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Uno de los objetivos principales de este estudio, es el de medir el nivel de correlación entre el fenómeno de la delincuencia que se presenta en la gestión empresarial de las Mipymes del municipio de Petatlán, Guerrero; y su grado de desarrollo económico. Valorar desde luego, en qué medida afecta y si permite o inhibe el buen funcionamiento.

Sabemos que las Mipymes en México son pilares de la economía, ya que representan el 99.8% en todo el territorio mexicano, y el 71.4% de los empleos son producidos por ellas (Asociación de emprendedores de México, 2018). No obstante, el impacto de su fuerza productiva en el PIB es bajo (INEGI, 2009); por ello, investigadores nacionales buscan la forma de cómo aumentar y fomentar su crecimiento y dinamizar la economía del país.

Uno de los problemas centrales que frenan este crecimiento es el clima de inseguridad que se vive en el municipio. La delincuencia como fenómeno social, auspiciada en gran medida por el problema de la corrupción, es considerada por los microempresarios como el principal factor que inhibe su crecimiento y desarrollo.

Y es que debemos tomar en cuenta que, no solo la inseguridad genera miedo o temor entre la población que sale a la calle a buscar o adquirir servicios o productos en las microempresas, sino que también genera inseguridad entre los empleados que laboran principalmente en horarios nocturnos, quienes se resisten a trabajar turnos extras.

Tomando como muestra representativa las 509 micros y pequeñas empresas de Petatlán, se observa que la percepción de los empresarios respecto a la delincuencia, se centra básicamente, con un mayor impacto en las variables de Finanzas, en su gestión de ventas y en la dirección del negocio. Sin embargo, la variable valoración del entorno, nos indica

sustancialmente que aun cuando algunos negocios no hayan sido víctimas directas de la delincuencia, se afectan de igual manera, por el hecho de la percepción social entre sus habitantes, y el clima de inseguridad que se vive en el municipio.

Por ejemplo, de acuerdo a la *tabla 19.5*, la variable finanzas que muestra un valor de 4.153 para negocios que vivieron directamente hechos delincuenciales, es relativamente igual para aquellos negocios que no sufrieron violencia en esta variable (3.903); y de igual forma para la mayoría de las variables analizadas en este estudio. Esto es comprensible porque el fenómeno de la delincuencia, como una consecuencia de la corrupción - que no única – es un tema que preocupa a nivel nacional y no es exclusiva del municipio; generando la percepción de los habitantes de esta zona, de que al menos 1 de cada 10 delitos enlistados se efectuaron en los alrededores de su negocio.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 20

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Zihuatanejo de Azueta

Eusebio Montes Pauda
Yannet Galindo Zúñiga
José Ángel Castro Solís
Adan Hernandez Salinas

RESUMEN

El objetivo del presente capítulo de libro es estudiar el efecto, en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, que tiene la delincuencia en las estrategias en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas.

El instrumento de investigación utilizado fue adaptado de Posada *et al.* (2016), para medir la experiencia y la percepción de la delincuencia, utilizando 15 variables evaluadas por 105 ítems tipo Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico. Las variables analizadas son: Insumos del sistema (proveedores), análisis de mercado, recursos humanos, procesos del sistema (dirección), gestión de ventas, innovación, producción–operación, mercadotecnia, finanzas, resultados del sistema (satisfacción con la empresa), ventaja competitiva, ámbito de ventas, principios ISO 26000, asuntos ISO 26000 y Responsabilidad social ISO 26000.

La presente investigación sobre delincuencia arroja que del total de encuestados el 87.7 % consideró, según su percepción, que al menos 1 de los 10 delitos, se encuentra presente en las inmediaciones de las instalaciones de la empresa, por otro lado, el 65% considera que sí existe afectación a su empresa. El 27% indicó que fue víctima de la delincuencia en el último año y señalaron también que fueron víctimas de 4.8 delitos.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Según cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en México, de 100 empresas que sufrieron algún tipo de delito sólo 16 lo denunciaron, siendo la extorsión el delito que tiene la mayor cifra negra.

A finales de 2018 el INEGI publicó la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE). Sus resultados revelan que de un universo de más 4.5 millones de empresas un tercio (33.7%) fueron víctimas de por lo menos un delito en 2017.

El estado de Guerrero se encuentra entre los estados con las tasas más altas de robo por 10 mil unidades económicas (11,761), de acuerdo al Secretariado Ejecutivo de Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), el cual es la fuente oficial que publica mensualmente las cifras de robo a negocio.

Los datos anteriores reflejan la importancia de conocer los efectos que tiene la delincuencia sobre el desarrollo productivo de las micro y pequeñas empresas en el municipio de Zihuatanejo de Azueta.

El objetivo del presente capítulo es conocer el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero.

La investigación fue realizada bajo un enfoque cuantitativo con un diseño transversal descriptivo. Se aplicó sobre una muestra de 448 micro y pequeñas empresas.

Según la percepción de los empresarios, sí existe afectación en la toma de decisiones, en sus empresas, debido a la presencia de la delincuencia, ya que los resultados muestran que de los 10 delitos analizados han sido víctimas de 4.8 de ellos.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 20.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 20.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 20.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 20.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 20.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 20.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Zihuatanejo

de Azueta, Guerrero, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 20.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, el cual tiene una población de 124,824 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 48.9 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.5 personas, 8.6% de la población no cuenta con instrucción educativa, 54.4% tiene educación básica, 22.6% media superior y 14.2% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 55.4% y la no activa 44.6% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 7885 unidades económicas, de las cuales 7810 son micro y pequeñas empresas, que representan 99% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 448 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 55.6% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.2 años; el estado civil más representado es casado, con 61.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 7.8% de los directores no cuenta con educación formal, 12.1% estudió primaria, 29% estudió secundaria, 34.6% estudió bachillerato, 14.7% terminó la licenciatura y el restante 1.8% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.09 horas a la semana a su negocio. En la tabla 20.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 20.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Zihuatanejo de Azueta.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.890
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	7.380
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.220
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	23.490
Comercio al menudeo	44.520
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	10.070
Información y comunicaciones	3.130
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.890
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.890
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.000
Actividades de enseñanza	0.220
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.340
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.010
Otras actividades de servicios	4.250
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.670

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 448 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 20.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 20.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.861	0.862	0.924
Análisis de mercado	3.687	0.862	0.863
Proveedores	4.166	0.713	0.819
Dirección	3.676	0.779	0.787

Tabla 20.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.948	0.794	0.900
Gestión de ventas	3.496	1.066	0.879
Producción – Operación	4.252	0.847	0.866
Innovación	3.180	1.153	0.916
Mercadotecnia	3.524	0.940	0.886
Satisfacción con la empresa	3.770	0.651	0.654
Ventaja competitiva	4.042	0.788	0.801
Ámbito de ventas	3.368	1.047	0.783
Responsabilidad social ISO 26000	3.627	1.136	0.952
Valoración del entorno	3.918	0.783	0.889

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 87.7% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 65% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 27% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.8 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Zihuatanejo de Azueta, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 20.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 20.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.782	3.886	-1.020	179	0.308
Análisis de mercado	3.696	3.679	0.190	228	0.849
Proveedores	4.143	4.174	-0.400	201	0.692
Dirección	3.726	3.651	0.920	219	0.361
Finanzas	4.061	3.909	1.700	184	0.091
Gestión de ventas	3.484	3.491	-0.060	210	0.952
Producción – Operación	4.265	4.247	0.210	223	0.836
Innovación	3.175	3.180	-0.040	208	0.971
Mercadotecnia	3.560	3.508	0.490	193	0.625
Satisfacción con la empresa	3.728	3.778	-0.670	186	0.505
Ventaja competitiva	3.987	4.056	-0.740	178	0.462
Ámbito de ventas	3.357	3.369	-0.100	188	0.921
Responsabilidad social ISO 26000	3.648	3.619	0.230	200	0.815
Valoración del entorno	3.963	3.897	0.780	212	0.436

Fuente: Datos propios.

En la tabla 20.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Zihuatanejo de Azueta ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 20.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	0.414**	-0.24		0.105
Análisis de mercado	0.147	0.072		0.077
Proveedores	0.285*	-0.192		0.052
Dirección	0.185	0.057		0.212**
Finanzas	0.259*	0.126		0.215**
Gestión de ventas	0.082	0.604***		0.062
Producción – Operación	0.11	0.23		-0.037

Tabla 20.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.1	0.486*		-0.084
Mercadotecnia	0.082	0.113		0.143
Satisfacción con la empresa	0.047	-0.02		0.034
Ventaja competitiva	0.266*	-0.047		0.031
Ámbito de ventas	-0.045	0.473**		0.187.
Responsabilidad social ISO 26000	-0.148	0.097		0.334**
Valoración del entorno	0.194	0.084		0.143.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

Discusión

De acuerdo con la diferencia de medias en las diferentes variables del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido, y el valor p el cual es mayor que el nivel de significancia, si existe un efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores en las mypes. Por otro lado dado la magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal, la delincuencia en los alrededores, la percepción de ser afectado al negocio y el haber sido víctima, existe un efecto más significativo en las variables gestión de ventas, innovación, ventaja competitiva y ámbito de ventas, sin dejar de lado la producción-operación, mercadotecnia, satisfacción con la empresa, responsabilidad social ISO 26000 y valoración del entorno. La existencia de la delincuencia y haber sido víctima afecta en la toma de decisiones de los directores para ajustar las estrategias de gestión en sus negocios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 21

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ixmiquilpan

Oliver García Ramírez
Francisco Javier Rangel Chavarría
Eloir Francisco López Nube
Miguel Ángel Vázquez Rangel

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se realizó con la finalidad de conocer el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ixmiquilpan, Hgo., para valorar el efecto se propuso comparar las puntuaciones de cada variable en donde la empresa ha sido víctima y en donde no. Los resultados muestran que existen diferentes variables que tuvieron efecto, confirmando la hipótesis planteada, siendo la más sobresaliente la valoración del entorno, es notoria la percepción de delincuencia en los alrededores y que los delitos han afectado a su empresa aun cuando no han sido víctimas directas, lo que ha provocado que las empresas de Ixmiquilpan ajusten sus estrategias tanto como si hubieran sido víctimas.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos relevantes para hacer crecer a los negocios lo constituye la seguridad prevaleciente en el entorno. Durante más de una década, los diferentes gobiernos federales han buscado intervenir a través de políticas públicas específicas, sin embargo, el fenómeno persiste y se ha agudizado.

Los delitos que más sufren los empresarios y sus trabajadores son el robo (20%), la extorsión telefónica (15%), asalto (13%) y el cobro de piso (12%). En siete de cada 10 de estos delitos se utiliza fuerza excesiva o algún tipo de arma.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la tasa de empresas victimizadas en la capital del país subió 36.3% entre 2015 y 2013. Sin embargo, entidades como Hidalgo, San Luis Potosí y Sonora superaron ese porcentaje, al ubicarse en 40.2, 44.1 y 58.9%, respectivamente.

A nivel nacional, 35.5% de las unidades económicas fue víctima de un delito durante el 2015, un aumento de 2.85% respecto al año previo y esto significó que 1.6 millones de empresas, de un total de 4.6 millones que hay en el país, sufrió un ilícito. En suma, se cometieron 4 millones de actos delictivos, una tasa de 2.5 delitos por empresa victimizada.

El sector comercial fue el que más prevalencia reportó (40.7) respecto al industrial (31.7%) o de servicios (30.4%), indica la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas 2016, del INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía).

De acuerdo con el estudio del INEGI, el robo hormiga fue en el 2015 el delito que más padecieron las empresas, las cuales aplican -sobre todo los supermercados- una política de “mano de hierro” para castigar estos hechos que, según datos de la ANTAD dejaron pérdidas por 14,000 millones de pesos en 2014 a un puñado de cadenas de ventas minoristas.

A través de la investigación se obtuvieron resultados importantes que, sobre la delincuencia opinan los microempresarios locales. Por ejemplo, casi la mitad de los entrevistados pertenece al género femenino (49.5%) y el 61.7% cuenta con estudios de secundaria y bachillerato. Las jornadas que emplean para su negocio los directores, son cercanas a las ocho horas diarias y el comercio al menudeo es la mayor actividad económica de la muestra (49.9%).

El estudio clasificó dos categorías de análisis: quienes habían experimentado algún delito (20.7%) y quienes no lo habían vivido, pero que opinaron que los delitos ocurrieron en las inmediaciones a su negocio (75.7%), percibiendo que esta situación les afectaba, por lo que han ajustado sus estrategias de gestión.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 21.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 21.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 21.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 21.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 21.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 21.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ixmiquilpan, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 21.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Ixmiquilpan, Hidalgo, el cual tiene una población de 93,502 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 55.1 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.8 personas, 6.8% de la población no cuenta con instrucción educativa, 55.1% tiene educación básica, 21.1% media superior y 16.7% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 51.8% y la no activa 48.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 5281 unidades económicas, de las cuales 5264 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.7% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ixmiquilpan, Hidalgo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 493 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 49.5% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41 años; el estado civil más representado es casado, con 46.1%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 7.3% de los directores no cuenta con educación formal, 13.8% estudió primaria, 32.9% estudió secundaria, 28.8% estudió bachillerato, 14.8% terminó la licenciatura y el restante 2.4% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.92 horas a la semana a su negocio. En la tabla 21.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 21.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Ixmiquilpan.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.830
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	7.330
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.200
Construcción	0.200
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	17.920
Comercio al menudeo	49.900
Transporte y almacenamiento	0.410
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	6.310
Información y comunicaciones	3.460
Actividades financieras y de seguros	0.200
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.020
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.020
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	3.460
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.240
Otras actividades de servicios	4.070
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.410

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 493 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 21.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 21.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.491	1.149	0.960
Análisis de mercado	3.632	0.811	0.861
Proveedores	4.110	0.781	0.852
Dirección	3.506	0.809	0.820

Tabla 21.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.736	0.863	0.900
Gestión de ventas	3.237	1.067	0.881
Producción – Operación	4.142	0.801	0.849
Innovación	3.170	1.044	0.894
Mercadotecnia	3.356	0.871	0.868
Satisfacción con la empresa	3.653	0.685	0.697
Ventaja competitiva	3.864	0.881	0.866
Ámbito de ventas	3.134	1.039	0.805
Responsabilidad social ISO 26000	3.580	1.008	0.925
Valoración del entorno	3.733	0.885	0.905

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 75.7% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 56.2% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 20.7% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.1 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Ixmiquilpan, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 21.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 21.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.657	3.460	1.810	208	0.072
Análisis de mercado	3.748	3.613	1.620	173	0.106

Tabla 21.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Proveedores	4.099	4.126	-0.300	146	0.767
Dirección	3.527	3.506	0.250	164	0.806
Finanzas	3.736	3.745	-0.110	164	0.913
Gestión de ventas	3.345	3.214	1.140	165	0.257
Producción – Operación	4.180	4.143	0.420	156	0.673
Innovación	3.308	3.140	1.530	168	0.128
Mercadotecnia	3.399	3.350	0.520	157	0.603
Satisfacción con la empresa	3.724	3.645	1.150	180	0.251
Ventaja competitiva	3.992	3.837	1.950	219	0.052
Ámbito de ventas	3.136	3.137	-0.010	167	0.994
Responsabilidad social ISO 26000	3.701	3.555	1.390	171	0.167
Valoración del entorno	3.788	3.727	0.620	151	0.535

Fuente: Datos propios.

En la tabla 21.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Ixmiquilpan ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 21.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	0.544**	0.148		0.062
Análisis de mercado	0.577***	0.032		-0.032
Proveedores	0.348**	-0.014		-0.168*
Dirección	0.485***	0.173		-0.016
Finanzas	0.46**	0.404**		-0.114
Gestión de ventas	0.854***	0.332*		-0.029
Producción – Operación	0.338*	0.178		-0.073
Innovación	0.594***	0.5**		0.025
Mercadotecnia	0.39**	0.31*		0.075

Tabla 21.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Satisfacción con la empresa	0.411***	0.013		-0.074
Ventaja competitiva	0.587***	0.071		0.089
Ámbito de ventas	0.407*	0.627***		-0.177.
Responsabilidad social ISO 26000	0.779***	0.139		-0.053
Valoración del entorno	0.387**	0.539***		-0.16.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

Conclusión

A través de este documento, se pone de manifiesto la importancia que tienen las micro y pequeñas empresas en el municipio, su trascendencia radica en su participación en la vida económica del lugar, así como la generación de empleo y autoempleo requerido por una gran parte de la población.

Este estudio permitió determinar que la percepción sobre la delincuencia es un asunto que afecta más al microempresario, que el fenómeno de la corrupción, situación que debe obligar a las autoridades municipales a generar políticas públicas que pongan freno a estas anomalías, ya que de lo contrario las micro y pequeñas empresas en el municipio corren el riesgo desaparecer.

Discusión

De acuerdo con los resultados del estudio, los indicadores nacionales sobre inseguridad están afectando directamente el ejercicio de las microempresas. Las cifras sobre este rubro han alcanzado promedios históricos crecientes y el municipio de Ixmiquilpan no ha quedado exento de ellas. La inseguridad, ha cobrado fuerza en el municipio y está afectando sus estrategias de gestión, ya que, a partir de ciertas experiencias conocidas o enteradas por diversos medios, los directores de empresas deben considerar elementos como el robo, asalto, robo con violencia, extorsión telefónica o cobro de piso, pues de lo contrario se verán seriamente afectados. Erradicar el tema de inseguridad exige una participación conjunta de sociedad, empresas y gobierno para poder contrarrestar sus daños, no hacerlo implicará mayores riesgos para todos. Por ello, habrá que considerar dos aspectos estratégicos clave: cero tolerancia e impunidad contra la delincuencia.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 22

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Progreso y Mixquiahuala

Ana Rosa Cruz González

Yesenia Mendoza Cruz

Yashared Saldaña Tapia

Daniela Ortega Meza

RESUMEN

Las micro y pequeñas empresas (mypes) representan el 99.4% de las unidades económicas en los municipios de Progreso de Obregón y Mixquiahuala de Juárez, Hidalgo. Existen diversos factores que limitan su desarrollo económico, uno de ellos es la delincuencia, la cual ha ido en aumento en los últimos años, tanto en un contexto nacional, estatal y local. La presente investigación tiene como objetivo mostrar los efectos que tiene la percepción de la delincuencia en la toma de decisiones de los directivos de las mypes; se aplicaron 408 encuestas conformadas por 14 variables analizadas de manera sistémica a partir de diez delitos que fueron identificados previamente como los más comunes. Los resultados arrojaron que 60.5% de los directores son mujeres; al menos el 30.2% de los directores admiten haber sido víctimas de algún delito. De acuerdo a la percepción de los directivos sobre la delincuencia se puede entender su decisión para generar estrategias que les permitan evitar ser víctimas de un delito. Se debe tener en cuenta que analizar el tema de la delincuencia es de vital importancia, ya que el tener información de quien ha sido víctima de algún delito o reconoce las formas de delinquir, permitirá tomar mejores decisiones en la administración de las mypes, además de coadyuvar a la generación de políticas públicas que permitan ofrecer a las poblaciones locales mayor seguridad, un mayor desarrollo económico y mejorar la calidad de vida tanto de empresarios como de la población en general en los municipios objetos de este estudio.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Las MiPyMEs juegan un rol importante en el ecosistema empresarial del país las cuales aportan 42% del Producto Interno Bruto (PIB) y generan el 78% del empleo en el país (Arana, 2018). Las mypes en México enfrentan diversas problemáticas que obstaculizan su desempeño, entre ellas: las prácticas informales, las altas tasas de impuestos, el bajo nivel de acceso a financiamiento, el crimen y la delincuencia, las cargas administrativas y la falta de información. Se considera a la corrupción como el factor más problemático para hacer negocios en México posiblemente por el efecto negativo que tiene en otros factores del desarrollo, como la competencia de mercado, la eficacia de las instituciones democráticas,

el ambiente de negocios o la formación de capital humano (Observatorio Nacional del Emprendedor, 2015)

Uno de los factores que determina el grado de exposición a la corrupción es el sector económico en que se desempeña cada mype en general, industrias que requieren más permisos que otras son mencionadas frecuentemente como industrias afectadas por la corrupción, mientras que el sector de mypes más afectado en México es el sector industrial, seguido por el comercial, el cual comprende los subsectores de comercio al por mayor y comercio al por menor (Observatorio Nacional del Emprendedor, 2015)

El objetivo de la presente investigación se centra en conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Progreso de Obregón y Mixquiahuala de Juárez, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

En los municipios encuestados las unidades de estudio fueron principalmente las del sector comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas, comercio al menudeo y actividades de alojamiento y servicio de comidas. Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de diez delitos, ante los que los empresarios respondieron cuántas veces habían sido víctimas de ese delito, para efectos del estudio se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido ni ellos directamente ni alguien de la empresa.

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Progreso de Obregón y Mixquiahuala de Juárez, Hidalgo.

En los Planes de Desarrollo Municipal 2016-2020 de los municipios de Progreso de Obregón y Mixquiahuala de Juárez, Hidalgo se hace mención de que se realizan campañas de prevención y el fortalecimiento de los cuerpos de seguridad para garantizar el respeto de los derechos a las personas y la protección a su patrimonio, sin embargo una limitante es que solo se cuenta con tres hasta diez agentes en los municipios y se comparten las agencias de Ministerio Público del fuero común para atención de delitos.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 23.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 22.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles

ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a

cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 22.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 22.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.

Tabla 22.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.

Tabla 22.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Progreso y Mixquiahuala, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 22.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Progreso y Mixquiahuala, Hidalgo, el cual tiene una población de 23451, 46224 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29.3 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 50.6 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.9 personas, 4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 56.3% tiene educación básica, 22.2% media superior y 17.2% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 49.3% y la no activa 50.7% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 4297 unidades económicas, de las cuales 4272 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.4% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Progreso y Mixquiahuala, Hidalgo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 408 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados,

tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 60.5% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.2 años; el estado civil más representado es casado, con 45%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 12% de los directores no cuenta con educación formal, 15.4% estudió primaria, 28.2% estudió secundaria, 28.7% estudió bachillerato, 13.5% terminó la licenciatura y el restante 2.2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.98 horas a la semana a su negocio. En la tabla 22.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 22.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Progreso y Mixquiahuala.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.250
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	8.500
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	15.750
Comercio al menudeo	48.500
Transporte y almacenamiento	0.250
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	17.750
Información y comunicaciones	1.000
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.250
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.500
Actividades de enseñanza	0.250
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	3.000
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.000
Otras actividades de servicios	2.000
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 408 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 22.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 22.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.724	1.204	0.961
Análisis de mercado	3.740	0.847	0.840
Proveedores	4.204	0.740	0.809
Dirección	3.754	0.829	0.813
Finanzas	3.820	0.900	0.895
Gestión de ventas	3.521	1.062	0.843
Producción – Operación	4.415	0.666	0.786
Innovación	3.376	1.129	0.895
Mercadotecnia	3.647	0.869	0.851
Satisfacción con la empresa	3.773	0.752	0.698
Ventaja competitiva	4.188	0.755	0.822
Ámbito de ventas	3.488	1.024	0.794
Responsabilidad social ISO 26000	3.990	0.907	0.923
Valoración del entorno	4.015	0.743	0.863

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 87% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 54.2% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 30.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Progreso y Mixquiahuala, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 22.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 22.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.626	3.761	-0.990	212	0.323
Análisis de mercado	3.745	3.728	0.160	167	0.872
Proveedores	4.209	4.195	0.180	227	0.861
Dirección	3.769	3.743	0.280	218	0.777
Finanzas	3.864	3.798	0.650	204	0.519
Gestión de ventas	3.648	3.471	1.520	224	0.130
Producción – Operación	4.408	4.425	-0.230	244	0.815
Innovación	3.360	3.375	-0.110	194	0.910
Mercadotecnia	3.708	3.618	0.960	230	0.339
Satisfacción con la empresa	3.647	3.812	-2.090	244	0.038
Ventaja competitiva	4.208	4.181	0.330	246	0.743
Ámbito de ventas	3.452	3.502	-0.460	243	0.644
Responsabilidad social ISO 26000	4.017	3.978	0.390	223	0.695
Valoración del entorno	4.039	4.007	0.420	248	0.678

Fuente: Datos propios.

En la tabla 22.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Progreso y Mixquiahuala ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 22.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.386.	0.27	0.186
Análisis de mercado	-0.045	0.288.	0.097
Proveedores	0.011	0.102	0.003
Dirección	0.123	0.293*	-0.042
Finanzas	-0.123	0.282.	0.133
Gestión de ventas	0.364*	0.124	0.279*
Producción – Operación	-0.2.	0.305**	-0.021

Tabla 22.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.121	0.295		0.092
Mercadotecnia	0.035	0.016		0.151
Satisfacción con la empresa	0.133	0.031		-0.088
Ventaja competitiva	-0.201	0.199		0.097
Ámbito de ventas	-0.055	0.114		0.014
Responsabilidad social ISO 26000	0.045	0.195		0.068
Valoración del entorno	-0.017	0.114		0.083

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

Discusión

De acuerdo a Gaviria (2002); Mthimkhulu y Aziakpono (2018) la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes; según Rahman, Rahman y Belas (2017), hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos con un incremento del costo de operación con la disminución de las inversiones a largo plazo. Motta (2017); Soares y Naritomi (2010) con un acortamiento de los horizontes de planeación.

Con base a la revisión de la literatura y a las definiciones proporcionadas por diferentes autores respecto de la percepción de los efectos de la delincuencia y de cómo esta afecta a la toma de decisiones en las mypes; y derivado de los resultados de la presente investigación acerca de la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables del sistema que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y es muy parecido al de haber sido víctima, con lo que se puede corroborar lo mencionado por Gaviria (2002) y Mthimkhulu y Aziakpono (2018) ya que la idea de los directores de las mypes de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Progreso de Obregón y Mixquiahuala de Juárez, Hidalgo ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Conclusión

Las micro y pequeñas empresas (mypes) representan el 99.4% de las unidades económicas en los municipios de Progreso de Obregón y Mixquiahuala de Juárez, Hidalgo. Para la realización del presente estudio se trabajó con una muestra de 408 directores de mype. El

cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, o por la persona que toma la mayor parte de las decisiones. De acuerdo a los resultados arrojados se pudo identificar que el 60.5% de los directores son mujeres, con una edad promedio de 42.2 años; el estado civil más representativo es casado, con 45%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 12% de los directores no cuenta con educación formal, 15.4% estudió primaria, 28.2% estudió secundaria, 28.7% estudió bachillerato, 13.5% terminó la licenciatura y el restante 2.2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.98 horas a la semana a su negocio.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de diez delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito, se observa que la percepción de la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

REFERENCIAS

- Arana, D. (31 de enero de 2018). Pymes mexicanas, un panorama para 2018. Recuperado de Forbes México: <https://www.forbes.com.mx/pymes-mexicanas-un-panorama-para-2018/>
- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.

- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Observatorio Nacional del Emprendedor. (2015). El efecto de la corrupción en emprendedores y Micro Pequeñas y Medianas Empresas en México. Recuperado de <https://www.undp.org/content/dam/mexico/docs/Publicaciones/PublicacionesReduccionPobreza/one/El efecto de la corrupcion en emprendedores y MiPyMEs.pdf>
- Plan de Desarrollo Municipal Progreso de Obregón 2016-2020 56. Recuperado de <http://progreso.hidalgo.gob.mx/descargables/art70/PLAN%20DESAROLLO%20MPAL.%20PROGRESO%20DE%20OBREG%C3%93N,%20HGO.%202016-2020.pdf>
- Plan Municipal de Desarrollo Mixquiahuala 2016-2020 93-107. Recuperado de <http://mixquiahuala.hidalgo.gob.mx/descargables/PMD%20Mixquiahuala%202017.pdf>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in*

Management, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)

Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>

UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app

Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 23

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Actopan y Francisco I. Madero

Diana Hernandez Gomez

Zoraida Blancas Olvera

Carlos Mejia Najera

Alvaro Francisco Carballo Sanchez

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló en los municipios de Actopan y Francisco I Madero, Hidalgo, encuestando a 531 gerentes de las micro y pequeñas empresas, respecto al ámbito del efecto de la delincuencia y la corrupción en la micro y pequeña empresa en Latinoamérica, debido a que este es uno de los grandes problemas que atañe a toda América Latina afectando de manera importante en las estrategias de gestión así como en la supervivencia de las mismas.

Mediante un análisis sistémico se abordaron temas en las empresas como son recursos humanos, análisis de mercado, proveedores, dirección, finanzas, gestión de ventas, producción-operación, innovación, mercadotecnia; así como algunas partes del sistema como son: satisfacción con la empresa, ventaja competitiva, ámbito de ventas, análisis del ISO 26000 y la valoración del entorno.

La metodología empleada fue de tipo transversal y descriptivo, aplicando un cuestionario de opción empleando la escala de likert en las respuestas (en escala numérica del 1 al 5), con ayuda de alumnos de la Carrera de Ingeniería Financiera de la Universidad Politécnica de Francisco I Madero; cabe mencionar que cerca del 68% de los negocios encuestados abarcan la parte de comercio, al menudeo, con un 41% y la de venta al mayoreo y reparaciones con un 27%.

La percepción de los directores de las Mypes en estos dos municipios, opinan que la delincuencia si afecta, de manera directa a las empresas establecidas en la region y mencionan el 77.8% que han sido victimas de algún delito.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

En nuestro país, como en otros más de Latinoamérica, el problema de la delincuencia organizada se debe a la falta de ética, valor social y al conformismo de la generación actual. Uno de los aspectos más preocupantes de la delincuencia organizada es su capacidad de

mutar para adaptarse a las cambiantes tendencias de los mercados, dado que no responde a ningún marco legal o moral.

A finales de 2018 el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) publicó la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE). Sus resultados revelan que de un universo de más 4.5 millones de empresas un tercio (33.7%) fueron víctimas de por lo menos un delito en 2017.

En los últimos años, este delito ha mantenido una tendencia creciente en el país. Sin embargo, en diciembre de 2018 y en enero de 2019 el robo a negocio alcanzó su nivel más alto desde 1997.

Por otro lado, el robo a empresas incrementó en los primeros dos meses de la administración del presidente Andrés Manuel López Obrador. Al comparar diciembre de 2018 con diciembre de 2017, este delito aumentó en 19%, mientras que para enero de 2019 el robo subió 29.1% con respecto al año anterior.

Las empresas víctimas de delitos suelen gastar en medidas de seguridad y protección contra la delincuencia. El monto del gasto se diferencia por el tamaño de la empresa afectada: mientras que las microempresas invierten en promedio 20,172 pesos cada una en medidas de protección, las empresas pequeñas invierten 135,225 pesos, las medianas 333,529 y las grandes más de 1 millón de pesos.

Más allá de los costos directos que deben asumir las empresas a causa del delito, sus planes y perspectivas de negocio también se ven afectados.

En investigaciones recientes las consecuencias más relevantes que experimentaron las empresas están la cancelación de planes para el crecimiento del establecimiento (13.1%); el alto en la comercialización o la realización de negocios con otras empresas (6.3%); la reducción de horarios de producción o comercialización de bienes o servicios (18.2%) y la cancelación de rutas de distribución o venta de sus productos (4.5%).

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la

delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternatively, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 23.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 23.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido

proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y

generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 23.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 23.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.

Tabla 23.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 23.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Actopan y Francisco I. Madero, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 23.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Actopan y Francisco I. Madero, Hidalgo, el cual tiene una población de 56429, 35872 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27.4 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 54.1 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4 personas, 4.5% de la población no cuenta con instrucción educativa, 54.3% tiene educación básica, 21.7% media superior y 19.2% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 49.8% y la no activa 50.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 6196 unidades económicas, de las cuales 6173 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Actopan y Francisco I. Madero, Hidalgo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 531 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 43.7% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.9 años; el estado civil más representado es casado, con 46.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró

que 5.8% de los directores no cuenta con educación formal, 11.5% estudió primaria, 34.8% estudió secundaria, 33.3% estudió bachillerato, 13% terminó la licenciatura y el restante 1.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 6.97 horas a la semana a su negocio. En la tabla 23.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 23.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Actopan y Francisco I. Madero.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	4.030
Explotación de minas y canteras	0.190
Industrias manufactureras	11.710
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	1.340
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	27.060
Comercio al menudeo	41.460
Transporte y almacenamiento	0.190
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.570
Información y comunicaciones	1.730
Actividades financieras y de seguros	0.190
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.730
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.190
Actividades de enseñanza	0.190
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.730
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.770
Otras actividades de servicios	0.770
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.150

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron

en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 531 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 23.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 23.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.958	0.918	0.956
Análisis de mercado	3.843	0.782	0.893
Proveedores	4.244	0.672	0.835
Dirección	3.806	0.736	0.826
Finanzas	3.870	0.838	0.915
Gestión de ventas	3.558	1.048	0.916
Producción – Operación	4.207	0.749	0.864
Innovación	3.574	0.965	0.908
Mercadotecnia	3.677	0.871	0.898
Satisfacción con la empresa	3.883	0.617	0.660
Ventaja competitiva	4.115	0.729	0.839
Ámbito de ventas	3.398	0.999	0.792
Responsabilidad social ISO 26000	3.797	0.966	0.948
Valoración del entorno	3.875	0.865	0.919

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 77.8% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 60.1% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 23.3% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.3 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Actopan y Francisco I. Madero, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 23.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 23.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.957	3.950	0.080	246	0.934
Análisis de mercado	3.852	3.834	0.210	189	0.831
Proveedores	4.297	4.223	1.150	223	0.252
Dirección	3.846	3.788	0.730	190	0.465
Finanzas	3.963	3.843	1.350	192	0.179
Gestión de ventas	3.759	3.495	2.780	250	0.006
Producción – Operación	4.180	4.217	-0.440	180	0.662
Innovación	3.677	3.535	1.450	203	0.149
Mercadotecnia	3.807	3.634	1.950	204	0.052
Satisfacción con la empresa	3.889	3.874	0.210	172	0.831
Ventaja competitiva	4.061	4.140	-0.990	177	0.325
Ámbito de ventas	3.346	3.406	-0.550	184	0.580
Responsabilidad social ISO 26000	3.972	3.744	2.340	204	0.020
Valoración del entorno	4.064	3.817	3.080	235	0.002

Fuente: Datos propios.

En la tabla 23.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Actopan y Francisco I. Madero ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 23.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.405**	0.006	0.085
Análisis de mercado	0.444***	0.055	-0.068
Proveedores	0.322**	0.137	-0.036
Dirección	0.217.	0.084	0.17*
Finanzas	0.32*	0.229	0.023
Gestión de ventas	0.385*	0.239	0.312**
Producción – Operación	0.34**	-0.014	0.008

Tabla 23.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.129	0.091		0.36***
Mercadotecnia	0.041	0.251		0.294***
Satisfacción con la empresa	0.162	0.047		0.063
Ventaja competitiva	0.295*	-0.047		0.032
Ámbito de ventas	0.291.	0.327.		0.082
Responsabilidad social ISO 26000	0.208	0.533**		0.105
Valoración del entorno	0.255.	0.368*		0.08

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Las variables analizadas tienen un alfa de Cronbach en la gran mayoría bastante aceptables que abarcarían del 0.82 al 0.95 con excepción de dos variables que son: la satisfacción con la empresa con 0.66 y la de ámbito de ventas con 0.792.

Dentro de las áreas analizadas como variables, la gran mayoría ha vivido o tenido problemas con la delincuencia solo en tres aspectos predominan la percepción de que no han vivido alta delincuencia las cuales son: ventaja competitiva, ámbito de ventas y producción operación.

La percepción de las áreas en las que mas afecta la delincuencia en las estrategias de gestión de operatividad de las mypes son finanzas, gestión de ventas y la valoración del entorno.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. Current Sociology, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>

- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America.

Tourism Economics, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>

Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.

Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>

Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>

Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>

Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)

Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55).

University of Chicago Press. Recuperado de
<https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>

UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de
https://dataunodc.un.org/GSH_app

Von Bertalanffy, L. (1976). Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de
https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 24

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Huejutla de Reyes

Laura Leticia Herrero Vazquez

Carmina romero escudero

Abraham Espinosa Hernandez

Claudia eunice rivera morales

RESUMEN

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos del análisis del efecto de la delincuencia sobre las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas pertenecientes al municipio de Huejutla de Reyes, a partir de un análisis sistémico. Para este estudio se examinó una muestra de 406 MyPes de diferentes sectores, de los cuales destacan: comercio al menudeo, comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas y actividades profesionales, científicas y técnicas por mencionar las primeras tres posiciones. De estos valores, los resultados en el aspecto sociodemográfico se observan que la edad promedio de los directivos es de 26 años, en términos de educación la formación predominante es el nivel básico, indicando que la mayoría de los directivos no cuenta con formación profesional, finalmente se resalta que el 99.5% del total de las empresas del municipio son micro y pequeñas latentes. Respecto a las variables estas se abordan en dos tipos la primera : la victimización por parte de la delincuencia y la valoración subjetiva de la experiencia de victimización, donde los datos reflejan que el 51.5% de los empresarios consideran que los delitos afectaron a su empresa, además el 17.2% menciona haber sido víctima de la delincuencia, derivado de ello, estos se han visto obligados a cambiar sus estrategias de gestión.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

A nivel nacional el tema de la delincuencia es un fenómeno que siempre ha existido en el país, sin embargo, en la actualidad su incidencia manifiesta repercusiones significativas a nivel económico y personal , que se reflejan actos de: violencia, ajuste en el patrón de vida, falta de motivación en el crecimiento del negocio, disminución de años de educación, decremento en la esperanza de vida poblacional, así como la falta de planeación a largo plazo. (Soares y Naritomi, 2010).

Para Hidalgo las estadísticas de acuerdo a la COPARMEX indican que el 80.4% de sus socios han sido víctimas de un delito en el último año, posicionándola como la tercera entidad con el porcentaje más alto de empresas víctimas, siendo superada por Oaxaca y Tabasco.

(Trejo,2019). En el caso específico de Huejutla de Reyes destaca con datos alarmantes los relacionados a robo a negocio y homicidios, en menor nivel secuestro, extorsión, narcomenudeo, robo a vehículo, robo a casa, violación y feminicidio. (El independiente, 2019)

Las empresas mas afectadas son la micro empresas dedicadas al comercio, de igual manera se señala que la transición de estas a empresa grande genera un incremento en el número de denuncias por delincuencia (Soria, Rigoberto, Flores, 2016). Rojas,2016 expresa que existe una resistencia por parte de los empresarios de ver crecer sus negocios por temor a la inseguridad de la que pueden ser víctimas, este situación se respalda con los resultados de la Encuesta Nacional sobre productividad y competitividad de las micro , pequeñas y medianas empresas, donde un 14% de los propietarios no desean ver crecer sus negocios.

Considerando que las micro y pequeñas empresas tienen una representatividad del 99.5% de las existentes, convirtiéndolas en la base económica del municipio; se plantea como objetivo del presente estudio indagar el nivel de una o más variables en una población; para conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Huejutla de Reyes, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, con las intención de que se generen propuestas que ayuden a minimizar los efectos de este fenómeno.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 24.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 24.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 24.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 24.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 24.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Huejutla de Reyes, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 26.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Huejutla de Reyes, Hidalgo, el cual tiene una población de 129,919 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 66.2 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.2 personas, 2.4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 49.3% tiene educación básica, 17.3% media superior y 16.8% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 42.9% y la no activa 57.1% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 5124 unidades económicas, de las cuales 5098 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.5% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Huejutla de Reyes, Hidalgo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 406 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 43.3% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.5 años; el estado civil más representado es casado, con 57.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 6.7% de los directores no cuenta con educación formal, 7.4% estudió primaria, 22.7% estudió secundaria, 30.8% estudió bachillerato, 29.3% terminó la licenciatura y el restante 3.2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.26 horas a la semana a su negocio. En la tabla 24.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 24.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Huejutla de Reyes.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.740
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	8.190
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.740
Construcción	0.250
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	8.930
Comercio al menudeo	59.310

Tabla 24.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Huejutla de Reyes.

Actividad	%
Transporte y almacenamiento	0.250
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	2.480
Información y comunicaciones	5.960
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.250
Actividades profesionales, científicas y técnicas	3.970
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.740
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.230
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.490
Otras actividades de servicios	2.980
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.500

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que

se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 406 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 24.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 24.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.839	0.826	0.924
Análisis de Mercado	3.669	0.701	0.807
Proveedores	4.090	0.593	0.746
Dirección	3.712	0.672	0.767
Finanzas	3.733	0.836	0.900
Gestión de ventas	3.419	0.932	0.818
Producción – Operación	4.188	0.731	0.822
Innovación	3.149	0.987	0.882
Mercadotecnia	3.402	0.771	0.832
Satisfacción con la empresa	3.576	0.597	0.634
Ventaja competitiva	3.901	0.668	0.755
Ámbito de ventas	2.997	0.981	0.790
Responsabilidad social ISO 26000	3.791	0.804	0.896
Valoración del entorno	3.680	0.801	0.883

Tabla 24.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
----------	-------	---------------------	------------------

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 76.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 51.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 17.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.6 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Huejutla de Reyes, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 24.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 24.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	T	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.685	3.869	-1.580	88	0.117
Análisis de mercado	3.592	3.682	-0.940	93	0.352
Proveedores	3.959	4.116	-1.510	76	0.136
Dirección	3.677	3.716	-0.410	91	0.685
Finanzas	3.809	3.714	0.840	91	0.404
Gestión de ventas	3.495	3.399	0.730	88	0.470
Producción – Operación	4.059	4.212	-1.400	87	0.164
Innovación	3.218	3.135	0.610	94	0.541
Mercadotecnia	3.452	3.387	0.610	95	0.545
Satisfacción con la empresa	3.577	3.572	0.060	97	0.955
Ventaja competitiva	3.870	3.906	-0.420	101	0.678
Ámbito de ventas	3.149	2.957	1.510	101	0.134
Responsabilidad social ISO 26000	3.742	3.797	-0.500	93	0.619

Tabla 24.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	T	g.l.	Valor p
Valoración del entorno	3.825	3.652	1.520	90	0.131

Fuente: Datos propios.

En la tabla 24.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Huejutla de Reyes ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 24.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	0.216	-0.234		-0.205*
Análisis de mercado	0.028	-0.213		-0.075
Proveedores	0.075	-0.017		-0.084
Dirección	0.1	-0.061		-0.023
Finanzas	0.226	-0.236		0.177*
Gestión de ventas	0.195	-0.202		0.034
Producción – Operación	0.182	-0.235		-0.245**
Innovación	0.24	-0.228		-0.078
Mercadotecnia	0.288*	-0.16		0.05
Satisfacción con la empresa	0.152	-0.253*		-0.014
Ventaja competitiva	0.215.	-0.133		-0.133.
Ámbito de ventas	0.342.	-0.256		0.158
Responsabilidad social ISO 26000	0.308*	-0.186		-0.219*
Valoración del entorno	0.154	0.006		0.188*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.

- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.

- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>

- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- Soria Romo, Rigoberto y Flores Payán, Lucio (2016): *Radiografía del delito contra las empresas: un análisis a nivel estatal*. In: El desarrollo regional frente al cambio ambiental global y la transición hacia la sustentabilidad. Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional A.C.
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 25

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tepeji del Río de Ocampo

Martha Gabriela García Guerrero

Sandra Patricia Méndez Viera

Laura Aguilar Maya

Araceli Hernández Chávez

RESUMEN

El capítulo presenta el análisis de los resultados sobre la relación entre el efecto de la delincuencia y la corrupción en la aplicación de estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tepeji del Río de Ocampo, Hgo. El diseño del estudio es transversal y de tipo descriptivo, a través de un análisis sistémico se aplicó un cuestionario a una muestra de 389 empresas de diversos sectores económicos y la información se obtuvo de los directores.

De los resultados obtenidos se destaca que los delitos están presentes alrededor de las mypes y que en el último año, el 34.5% han sido víctima de la delincuencia; también se corroboró que la percepción de la delincuencia es el principal problema, incluso antes que la corrupción y que las empresas del municipio, tanto las que han reconocido la existencia de la delincuencia como las que han sido víctimas, están ajustando sus estrategias de gestión para atender tal situación y minimizar los efectos.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el país vive una situación de incertidumbre con respecto a la seguridad, a finales de 2018 el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) publicó la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE) cuyos resultados revelaron que de un universo de 4.5 millones de empresas 33.7% fueron víctimas de por lo menos un delito en 2017.

El Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) informó que el robo a negocios se ha incrementado en los últimos años, alcanzando los niveles más altos en enero 2019. Del total de los delitos reportados en la ENVE, lo más frecuentes en las empresas son: robo/asalto de bienes o dinero, robo hormiga, extorsión, actos de corrupción, robo de accesorios de

vehículos y robo de mercancías en tránsito, actos delincuenciales más frecuentes que fueron validados y coinciden con los resultados de esta investigación.

Los estudios sobre la delincuencia y corrupción demuestran un alto costo económico, puesto que la necesidad de incrementar el gasto público de las instituciones y las erogaciones privadas para anticiparse a los fenómenos limita la inversión, el crecimiento y la apertura de nuevos negocios. De la misma manera, la desconfianza de la sociedad en el sector público como en sí misma restringen el desarrollo social a nivel nacional, regional y local.

Para el presente estudio, resulta oportuno considerar que las mypes son parte fundamental del soporte económico del país, representan el 99% del sector empresarial de acuerdo a las cifras del INEGI (2019); sin embargo, están expuestas a las extorsiones, al incremento de la delincuencia y a la corrupción, lo cual conlleva a replantear el comportamiento de los directivos en la implementación de estrategias, derivado de la experiencia propia o por la percepción del riesgo, de tal modo que los anteriores argumentos nos llevan a preguntarnos ¿cuál es el impacto de delincuencia y corrupción afectan la toma de decisiones y aplicación de estrategias directivas?

Dada las consideraciones anteriores, el objetivo del presente trabajo es ponderar el efecto de la delincuencia y corrupción en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas en el municipio de Tepeji del Río de Ocampo, Hgo., bajo el soporte del enfoque sistémico.

Para cumplir el objetivo propuesto, el presente capítulo se integra por 4 apartados. En el primero se hace una revisión de la literatura en torno a la delincuencia y violencia, para contextualizar a la mype bajo el enfoque de sistemas con el fin de abordar la hipótesis de investigación. En el segundo apartado, se muestra el método de investigación, es un estudio transversal de tipo descriptivo en el que se aplicó un cuestionario a 389 empresas de diferentes sectores económicos. El tercer apartado contiene los resultados obtenidos a través de la estadística descriptiva de las variables de estudio. Los datos fueron analizados, con el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach. Por último y a manera de discusión se presenta las conclusiones derivadas de los resultados obtenidos.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo se abordaron dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 25.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 25.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del

delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con

formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 25.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del

sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 25.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el

	dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto

también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Tepeji del Río de Ocampo, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 25.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en de Tepeji del Río de Ocampo, Hidalgo, el cual tiene una población de 87,442 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 51.2 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.9 personas, 3.9% de la población no cuenta con instrucción educativa, 62.6% tiene educación básica, 21.4% media superior y 12% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 49.5% y la no activa 50.5% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). cuenta con 3235 unidades económicas, de las cuales 2932 son micro y pequeñas empresas, que representan 90.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Tepeji del Río de Ocampo, Hidalgo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 389 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 52.7% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.8 años; el estado civil más representado es casado, con 51.3%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5.4% de los directores no cuenta con educación formal, 8.5% estudió primaria, 30.1% estudió secundaria, 39.3% estudió bachillerato, 14.7% terminó la licenciatura y el restante 2.1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.09 horas a la semana a su negocio. En la tabla 25.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 25.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Tepeji del Río de Ocampo.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.900
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	6.780
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.540
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	24.930
Comercio al menudeo	42.820
Transporte y almacenamiento	0.810
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.070
Información y comunicaciones	3.250
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.810
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.900
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.810
Actividades de enseñanza	0.270

Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	3.790
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.540
Otras actividades de servicios	3.520
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	3.250

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en

los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 389 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 25.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 25.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.900	0.949	0.951
Análisis de mercado	3.829	0.741	0.845
Proveedores	4.189	0.717	0.823
Dirección	3.810	0.714	0.775
Finanzas	3.878	0.856	0.903
Gestión de ventas	3.488	1.035	0.870
Producción – Operación	4.253	0.719	0.793
Innovación	3.407	1.043	0.900
Mercadotecnia	3.622	0.814	0.859
Satisfacción con la empresa	3.769	0.657	0.648
Ventaja competitiva	4.079	0.676	0.789
Ámbito de ventas	3.288	1.034	0.790
Responsabilidad social ISO 26000	3.718	1.002	0.937
Valoración del entorno	3.934	0.766	0.884

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 87.9% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 65% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 34.5% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 8.1 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Tepeji del Río de Ocampo, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 25.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 25.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.044	3.831	2.310	339	0.022
Análisis de mercado	3.888	3.804	1.090	291	0.277
Proveedores	4.276	4.151	1.790	339	0.074
Dirección	3.898	3.764	1.830	302	0.068
Finanzas	4.027	3.803	2.640	324	0.009
Gestión de ventas	3.578	3.443	1.260	309	0.208
Producción – Operación	4.250	4.256	-0.090	292	0.932
Innovación	3.587	3.320	2.440	277	0.015
Mercadotecnia	3.708	3.579	1.530	300	0.126
Satisfacción con la empresa	3.843	3.736	1.580	300	0.115
Ventaja competitiva	4.110	4.067	0.620	310	0.533
Ámbito de ventas	3.439	3.216	1.990	257	0.047
Responsabilidad social ISO 26000	3.922	3.615	2.980	298	0.003
Valoración del entorno	4.022	3.881	1.840	322	0.067

Fuente: Datos propios.

En la tabla 25.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Tepeji del Río de Ocampo ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 25.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Recursos humanos	-0.338.	0.309.		0.144
Análisis de mercado	-0.072	0.268.		0.023
Proveedores	-0.027	-0.161		0.006
Dirección	0.108	0.095		0.07
Finanzas	-0.268	0.392*		0.236*
Gestión de ventas	0.236	0.114		0.152
Producción – Operación	-0.214	0.291*		-0.074
Innovación	0.215	0.223		0.1
Mercadotecnia	0.018	0.261.		0.093
Satisfacción con la empresa	-0.034	0.132		0.062
Ventaja competitiva	-0.073	0.229.		-0.012
Ámbito de ventas	-0.1	0.254		0.211.
Responsabilidad social ISO 26000	0.143	0.261		0.138
Valoración del entorno	-0.062	0.31*		0.155.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

El presente estudio arrojó que los empresarios de las mypes tienen una percepción alta de la delincuencia, independientemente de haber sido o no víctimas, que los lleva a ajustar sus estrategias de gestión empresarial, con este resultado se cumple la hipótesis establecida.

En consecuencia, las empresas se ven obligadas a destinar parte de sus recursos en medidas de seguridad, el recurso destinado varía de acuerdo al tamaño de la empresa, para las mypes la situación es crítica, ya que significa cancelar planes de crecimiento, disminuir compras o incrementar costos, lo que le afecta en el precio y por ende, en su competitividad dentro del mercado.

De lo anterior, se desprende que las mypes por su tamaño son más vulnerables a la delincuencia, por lo que es importante que el gobierno municipal conozca los resultados del presente estudio, para coadyuvar en el plan de desarrollo municipal.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>

- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 26

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tula de Allende

Alfredo Castillo Trejo
Ismael Acevedo Sánchez
María de Lourdes Ortega Montiel
Roberto Tristán Muñíz

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas en el municipio de Tula de Allende, Hidalgo. El método que se utilizó es transversal descriptivo a partir un análisis sistémico. La población a estudiar estuvo conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tula. El tamaño de la muestra fue de 491 directores de mype, lo que permitió tener un nivel de significancia de 5%. El instrumento de recolección de información estuvo integrado por un cuestionario con 46 preguntas dividido en seis apartados. Los resultados se analizaron por medio la estadística descriptiva en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach. Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Tula de Allende, se propuso comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. La discusión se centró en que la tendencia de la propuesta de estrategias no se encontraron variables significativas de las empresas que han sufrido violencia con relación a las que solo lo perciben.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 26.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 26.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha

estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a

largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general

reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 26.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 26.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 26.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 26.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tula de Allende, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 26.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Tula de Allende, Hidalgo, el cual tiene una población de 109,093 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 30 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 48.3 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 2.9% de la población no cuenta con instrucción educativa, 52.9% tiene educación básica, 24.7% media superior y 19.1% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 49.7% y la no activa 50.3% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 5939 unidades económicas, de las cuales 5866 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.8% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tula de Allende, Hidalgo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 491 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 48.1% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.5 años; el estado civil más representado es casado, con 53.4%. Respecto a la escolaridad, se encontró

que 3.1% de los directores no cuenta con educación formal, 9.6% estudió primaria, 35.2% estudió secundaria, 33.2% estudió bachillerato, 16.7% terminó la licenciatura y el restante 2.2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.97 horas a la semana a su negocio. En la tabla 26.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 26.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tula de Allende.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.880
Explotación de minas y canteras	0.220
Industrias manufactureras	12.040
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.660
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	21.440
Comercio al menudeo	38.290
Transporte y almacenamiento	0.220
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	7.440
Información y comunicaciones	4.600
Actividades financieras y de seguros	0.220
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.750
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.970
Actividades de enseñanza	1.090
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.630
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.190
Otras actividades de servicios	4.160
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.220

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del

presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 491 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 26.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 26.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.771	1.054	0.962
Análisis de mercado	3.813	0.737	0.838
Proveedores	4.166	0.711	0.815
Dirección	3.733	0.716	0.761
Finanzas	3.901	0.817	0.893
Gestión de ventas	3.497	0.994	0.833
Producción – Operación	4.304	0.688	0.784
Innovación	3.343	1.062	0.896
Mercadotecnia	3.531	0.841	0.846
Satisfacción con la empresa	3.799	0.567	0.549
Ventaja competitiva	4.073	0.711	0.780
Ámbito de ventas	3.180	1.002	0.750
Responsabilidad social ISO 26000	3.724	0.972	0.926
Valoración del entorno	3.947	0.734	0.863

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 85.7% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 67% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 30.6% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Tula de Allende, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 26.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 26.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.894	3.714	1.790	308	0.074
Análisis de mercado	3.916	3.775	1.980	294	0.049
Proveedores	4.232	4.134	1.550	366	0.123
Dirección	3.812	3.694	1.610	265	0.108
Finanzas	4.019	3.846	2.200	305	0.029
Gestión de ventas	3.671	3.420	2.600	294	0.010
Producción – Operación	4.407	4.262	2.280	332	0.023
Innovación	3.547	3.246	2.910	289	0.004
Mercadotecnia	3.708	3.442	3.250	294	0.001
Satisfacción con la empresa	3.893	3.753	2.530	288	0.012
Ventaja competitiva	4.219	4.007	3.190	317	0.002
Ámbito de ventas	3.225	3.134	0.900	263	0.371
Responsabilidad social ISO 26000	3.890	3.641	2.710	319	0.007
Valoración del entorno	4.057	3.888	2.330	285	0.021

Fuente: Datos propios.

En la tabla 26.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Tula de Allende ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 26.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.007	0.223	0.163
Análisis de mercado	-0.114	0.099	0.166*
Proveedores	-0.234.	0.137	0.093
Dirección	0.033	0.06	0.11
Finanzas	0.125	0.049	0.147.
Gestión de ventas	0.026	0.38*	0.154
Producción – Operación	-0.04	0.098	0.028

Tabla 26.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.251	0.396*		0.095
Mercadotecnia	0.132	0.202		0.131
Satisfacción con la empresa	0.075	0.128		0.009
Ventaja competitiva	-0.106	0.204.		0.044
Ámbito de ventas	0.248	0.353*		0.196*
Responsabilidad social ISO 26000	0.357*	0.328*		0.05
Valoración del entorno	0.151	0.423***		-0.035

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Se sabe que las decisiones de los directores de las Pymes pueden ser diferentes cuando se ha sido víctima de la delincuencia, que cuando se tiene una percepción de ésta, así lo marcan varios autores, entre ellos Lora, 2008, p. 224, los hallazgos nos marcan que, tanto las empresas víctimas a las que solo perciben la delincuencia por casos aledaños, es muy parecido la opinión del efecto que tiene la delincuencia en la toma de decisiones en la Pymes, cuando hubo delincuencia o cuando se tiene percepción de ella, así se observa en tres factores que en esta región fueron los más altos en los indicadores de este estudio, en donde sus diferencias porcentuales fueron de dos decimos así se observa en la tabla 27.5, por lo que en esta región, las estrategias de gestión no son diferentes cuando se tiene percepción o cuando se ha vivido un delito.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>

- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 27

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tulancingo y Cuautepec

Claudia Vega Hernández

Anwar Alarcón Flores

Benedicta María Domínguez Valdez

Liliana de Jesús Gordillo Benavente

RESUMEN

El propósito de este documento es centrarse en el impacto que tiene la delincuencia en la gestión en las micro y pequeñas empresas (Mype). Se utiliza un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la delincuencia. Como aportes de este capítulo se presenta evidencia de la correlación de la delincuencia con el análisis sistémico y en segundo lugar, el documento explora el efecto de la delincuencia en la gestión de los directores de las Mype.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas se percibe un aumento de la delincuencia en México, la percepción de inseguridad entre empresarios y trabajadores va en aumento y puede observarse a nivel nacional provocando una ciudadanía temerosa y un ambiente de inseguridad e incertidumbre para las mype, esta situación está llevando a las empresas de Tulancingo y Cuautepec a ajustar sus estrategias de gestión aun cuando no hayan sido víctimas.

Conforme a INEGI (2018) la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) muestra que en Hidalgo la tasa de incidencia delictiva por cada 100,000 habitantes es de 22,135 alrededor de 11,803 casos por debajo de la media nacional y los tres delitos con mayor tasa de prevalencia delictiva, son robo total o parcial de vehículo, robo o asalto en calle o transporte público, robo en casa habitación, el 19 % de la población de 18 años y más ha sido víctima de delito en comparación con el 29.7 % a nivel nacional.

Por otra parte, el Observatorio Nacional Ciudadano (ONC) (2017) menciona que en comparación con 2015, para 2016 en Tulancingo aumentó en 105.74% la tasa de carpetas de investigación por cada 100,000 habitantes para robo con violencia, sin embargo, las tasas de homicidios dolosos, homicidios culposos y robos de vehículos crecieron solo entre 25 y 86%. El descenso más importante fue en secuestros al pasar de una tasa de 1.21 a 0 en 2016, sin embargo, presentó tasas mayores a las estatales en los delitos de homicidio doloso y culposo, extorsión, robo con violencia y robo de vehículos.

El presente trabajo pretende medir el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Casos: Tulancingo y Cuauhtémoc, Hidalgo, México, es decir, el grado en que la delincuencia se correlaciona con el análisis sistémico y el efecto de la delincuencia en la gestión de los directores de las Mype. Los resultados presentados corresponden a los municipios analizados valorados de manera conjunta y ponderando según el tamaño de la población de mypes. La investigación se realiza con un enfoque cuantitativo, a través de un diseño transversal – descriptivo.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 27.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 27.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la

violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores.

En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una

entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 27.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 27.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).

Tabla 27.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien

podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tulancingo y Cuautepec, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 27.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Tulancingo y Cuautepec, Hidalgo, el cual tiene una población de 161069, 58301 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26.7 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 53.4 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.9 personas, 7% de la población no cuenta con instrucción educativa, 58.4% tiene educación básica, 20.5% media superior y 14.1% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 50.9% y la no activa 49.1% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios

cuentan con 12826 unidades económicas, de las cuales 12771 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tulancingo y Cuauhtémoc, Hidalgo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 400 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 45.8% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.8 años; el estado civil más representado es casado, con 55.2%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 6.2% de los directores no cuenta con educación formal, 13.2% estudió primaria, 29% estudió secundaria, 31% estudió bachillerato, 18.5% terminó la licenciatura y el restante 2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.51 horas a la semana a su negocio. En la tabla 27.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 27.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tulancingo y Cuauhtémoc.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.500
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	14.360
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.250
Construcción	0.760
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	22.170
Comercio al menudeo	42.070
Transporte y almacenamiento	0.760
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.790
Información y comunicaciones	2.270
Actividades financieras y de seguros	0.500
Actividades inmobiliarias	0.250
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.020

Tabla 27.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tulancingo y Cuauhtémoc.

Actividad	%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.760
Actividades de enseñanza	0.500
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.520
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.510
Otras actividades de servicios	3.020
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes

habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 400 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 27.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 27.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.859	0.900	0.944
Análisis de mercado	3.813	0.715	0.845
Proveedores	4.140	0.656	0.794
Dirección	3.809	0.686	0.778
Finanzas	3.967	0.741	0.880
Gestión de ventas	3.595	0.984	0.877
Producción – Operación	4.311	0.661	0.807
Innovación	3.481	0.946	0.889
Mercadotecnia	3.655	0.721	0.822
Satisfacción con la empresa	3.836	0.569	0.579
Ventaja competitiva	4.075	0.665	0.778
Ámbito de ventas	3.330	1.006	0.777
Responsabilidad social ISO 26000	3.710	0.944	0.929
Valoración del entorno	4.008	0.671	0.852

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 65.5% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 46.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 23.5% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido

víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 8.9 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Tulancingo y Cuautepec, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 27.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 27.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.965	3.827	1.520	206	0.130
Análisis de mercado	3.934	3.776	2.140	197	0.033
Proveedores	4.229	4.113	1.680	192	0.094
Dirección	3.880	3.787	1.290	186	0.200
Finanzas	4.159	3.908	3.150	178	0.002
Gestión de ventas	3.730	3.553	1.510	152	0.133
Producción – Operación	4.383	4.288	1.310	176	0.191
Innovación	3.606	3.442	1.650	189	0.100
Mercadotecnia	3.757	3.623	1.600	158	0.112
Satisfacción con la empresa	3.874	3.824	0.770	161	0.443
Ventaja competitiva	4.119	4.061	0.730	153	0.465
Ámbito de ventas	3.346	3.325	0.170	151	0.862
Responsabilidad social ISO 26000	3.914	3.648	2.720	193	0.007
Valoración del entorno	4.114	3.976	1.750	154	0.083

Fuente: Datos propios.

En la tabla 27.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Tulancingo y Cuautepec ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 27.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	0.03	-0.008		0.115
Análisis de mercado	0.05	-0.166		0.089
Proveedores	0.202	0.058		-0.003
Dirección	0.144	-0.167		-0.02
Finanzas	0.25	0.06		0.084
Gestión de ventas	0.426*	-0.239		-0.007
Producción – Operación	0.257.	-0.065		0.005
Innovación	0.032	-0.03		0.071
Mercadotecnia	0.137	-0.122		-0.033
Satisfacción con la empresa	0.046	-0.068		-0.039
Ventaja competitiva	0.172	-0.047		0.017
Ámbito de ventas	0.003	-0.205		-0.064
Responsabilidad social ISO 26000	0.416*	-0.087		0.167.
Valoración del entorno	0.087	0.021		-0.001

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Actualmente México está viviendo una situación difícil con relación a la inseguridad que impacta tanto a la sociedad en general como a las empresas, de acuerdo con la literatura revisada para este capítulo la percepción que tienen los empresarios de inseguridad va en aumento, por lo que respecta a los municipios de Tulancingo y Cuautepec los empresarios han tenido que cambiar estrategias que permitan protegerse del entorno de inseguridad que afectan constantemente a sus empresas.

Como se puede observar en este estudio se analizaron variables de delincuencia que afectan a las empresas, y se concluye que al menos 1 de los 9 delitos enlistados en algún momento han afectado a las mismas. Bajo este mismo tenor el 23.5% de los empresarios de Tulancingo y Cuautepec mencionó ser víctima de la delincuencia en los últimos años por lo que se ha visto una tendencia a la baja con sus empresas y es una implicación de acuerdo a la literatura a nivel nacional. Cabe señalar que los resultados de esta investigación tienen relación con la de diversos autores como se puede citar a Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, (2018), cuya aportación con relación a la delincuencia se basa en que ésta es considerada por los

microempresarios como uno de los principales problemas para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, en este mismo orden de ideas se observa que los municipios estudiados presentan también ese problema que aqueja a sus empresas.

De acuerdo con los resultados de la regresión lineal se puede aseverar que conforme a los datos de significancia que se manejan con el grado .001, 0.010, 0.050 y al .10 se puede demostrar que las empresas objeto de estudio de Tulancingo y Cuautepéc han sido afectado ya que tienen un grado de significancia por lo que se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis donde la delincuencia que existe en estos municipios para las empresas figura en el cambio de estrategias de la gestión de la misma.

En todo caso si el problema en cuanto a esta variable sigue existiendo las empresas realmente se ven en serios problemas ya que de acuerdo a algunos autores es un detonante para la supervivencia de la misma. Por lo que es importante establecer estrategias a nivel gubernamental que permita lograr seguridad en nuestro país.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2019, 25 septiembre). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2018. Recuperado 3 septiembre, 2019, de <https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2018/default.html>
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del

- delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Observatorio Nacional Ciudadano. (2017b, 29 junio). Reporte de Incidencia de los delitos de alto impacto en México 2016 | Observatorio Nacional Ciudadano. Recuperado 3 septiembre, 2019, de <http://onc.org.mx/2017/06/29/incidencia-de-los-delitos-de-alto-impacto-en-mexico/>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 28

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Santiago Tulantepec y Acaxochitlán

Gisela Yamín Gómez Mohedano

Rosa María Muñoz Rivera

Manuel Alejandro Robles Acevedo

Marisol Lagos Muñoz

RESUMEN

Se describe la situación general de la delincuencia y la violencia en América Latina y el contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región, así como la valoración subjetiva de los directivos acerca de ser víctima. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes sobre sus estrategias de gestión. Se realizó una investigación transversal, descriptiva, con el objeto de conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Santiago Tulantepec y Acaxochitlán, Hidalgo, a partir del análisis sistémico; y correlacional que pondera el efecto de la delincuencia por medio de la comparación de medias y la regresión lineal que asocia la percepción del directivo acerca de la delincuencia-victimización, la violencia en los alrededores y su afectación al negocio; con la experiencia de violencia en cada una de las variables del análisis sistémico de la empresa. Se encontró como resultados que al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa (80%), que afectan a la empresa (61%), haber sido víctima de la delincuencia en el último año (31%). En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 9.1 delitos durante el año. Las áreas afectadas de manera significativa (valores t y significancia 'p'), según directivos que sí vivieron la delincuencia fueron: proveedores, dirección, finanzas, gestión y ámbito de ventas y valoración del entorno.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La investigación fue realizada en los municipios de Santiago Tulantepec y Acaxochitlan, Hidalgo, el cual tiene una población de 37292, 43774 habitantes; por cada 100 personas en edad productiva hay 63.1 en edad de dependencia económica; la población económicamente activa (PEA) alcanza 48.6% y la no activa 51.4% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 2121 unidades económicas, de las cuales 2111 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.5% (DENUE, 2019).

Se trató de una investigación transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más

variables en una población para conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Santiago Tulantepec y Acaxochitlan, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión. El tamaño de la muestra fue de 421 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Se abordaron dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes: la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternatively, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2) y por otro lado, la valoración subjetiva de la experiencia de victimización. Para ponderarlo compararon las medias de las empresas que fueron víctimas de la delincuencia con las que no., posteriormente se realizó una regresión lineal para valorar el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. Se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Santiago Tulantepec y Acaxochitlan a ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternatively, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser

víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 28.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 28.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	año 1998	año 2008	año 2017
Argentina			1.1
Colombia	18.8	15.9	14.6
Cuba			
Ecuador	3.5	.8	
México	3.8	2.3	14.8
Perú			1.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de

vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte

de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 28.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 28.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Insumos del sistema		Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado		Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores		Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Procesos sistema	del	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección		Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas		La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas		Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	–	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación		La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia		Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados sistema	del	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa		Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva		Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas		Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios 26000	ISO	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000		Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).
------------------------	---

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Santiago Tulantepec y Acaxochitlan, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema

presentado en la tabla 28.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Santiago Tulantepec y Acaxochitlán, Hidalgo, el cual tiene una población de 37292, 43774 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 24.3 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 63.1 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.2 personas, 12.5% de la población no cuenta con instrucción educativa, 63.6% tiene educación básica, 15.6% media superior y 8.2% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 48.6% y la no activa 51.4% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 2121 unidades económicas, de las cuales 2111 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.5% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Santiago Tulantepec y Acaxochitlán, Hidalgo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 421 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 44.9% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 39.4 años; el estado civil más representado es casado, con 58.9%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 7.4% de los directores no cuenta con educación formal, 13.3% estudió primaria, 37.1% estudió secundaria, 30.9% estudió bachillerato, 10.7% terminó la licenciatura y el restante 0.7% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.86 horas a la semana a su negocio. En la tabla 28.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 28.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Santiago Tulantepec y Acaxochitlan.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	3.240
Explotación de minas y canteras	0.250
Industrias manufactureras	9.980

Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.250
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	17.460
Comercio al menudeo	51.870
Transporte y almacenamiento	0.750
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.990
Información y comunicaciones	0.500
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.250
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.250
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.500
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.500
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.490
Otras actividades de servicios	2.990
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.750

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de

ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 421 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 28.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 28.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	1.886	1.902	1.942
Análisis de mercado	1.844	1.775	1.863
Proveedores	1.083	1.741	1.828
Dirección	1.668	1.774	1.815
Finanzas	1.835	1.864	1.913
Gestión de ventas	1.565	1.063	1.886
Producción – Operación	1.262	1.757	1.826
Innovación	1.348	1.011	1.893
Mercadotecnia	1.579	1.852	1.866
Satisfacción con la empresa	1.834	1.652	1.705
Ventaja competitiva	1.080	1.704	1.814

Ámbito de ventas	1.169	1.067	1.839
Responsabilidad social ISO 26000	1.887	1.878	1.926
Valoración del entorno	1.931	1.732	1.869

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 79.6% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 60.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 30.7% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 9.1 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Santiago Tulantepec y Acaxochitlan, comparamos las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 28.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 28.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.003	3.842	1.850	310	0.065
Análisis de mercado	3.904	3.829	0.960	274	0.340
Proveedores	4.235	4.025	2.850	282	0.005
Dirección	3.872	3.589	3.710	272	0.000
Finanzas	4.056	3.749	3.590	280	0.000
Gestión de ventas	3.794	3.462	3.120	277	0.002
Producción – Operación	4.318	4.249	0.930	288	0.351
Innovación	3.462	3.297	1.570	257	0.118
Mercadotecnia	3.711	3.524	2.120	253	0.035
Satisfacción con la empresa	3.890	3.818	1.070	257	0.284
Ventaja competitiva	4.122	4.070	0.800	334	0.425
Ámbito de ventas	3.377	3.078	2.790	279	0.006

Responsabilidad social ISO 26000	3.978	3.860	1.360	287	0.175
Valoración del entorno	4.069	3.879	2.660	301	0.008

Fuente: Datos propios.

En la tabla 28.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Santiago Tulantepec y Acaxochitlan ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 28.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

La delincuencia en los alrededores			
Variable	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.422*	0.028	-0.282**
Análisis de mercado	0.261.	-0.032	-0.005
Proveedores	0.208	0.048	0.039
Dirección	0.257.	0.179	0.137
Finanzas	0.383*	0.08	0.133
Gestión de ventas	0.688***	0.182	-0.082
Producción – Operación	0.229	0.002	0.032
Innovación	0.393*	0.203	-0.137
Mercadotecnia	0.306.	0.193	0
Satisfacción con la empresa	0.12	0.002	0.043
Ventaja competitiva	-0.021	0.19	-0.003
Ámbito de ventas	0.104	0.435*	0.035
Responsabilidad social ISO 26000	-0.011	0.239	0.051
Valoración del entorno	0.174	0.28*	-0.019

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

La vocación de los municipios analizados se centra en comercio al menudeo (52%), comercio al mayoreo (17%), industrias manufactureras (10%), alojamiento y comidas (5%).

El promedio de percepción de los directivos sobre los insumos, procesos y resultados del sistema (recursos humanos, proveedores, dirección, finanzas, producción, innovación, mercadotecnia, satisfacción con la empresa, ventaja competitiva, responsabilidad social y valoración del entorno), es bueno (3.8 de escala Likert de 5 puntos, con una desviación estándar de 0.8)

La percepción de que existe violencia en los alrededores y de que afecta al negocio (en cada una de las variables del análisis sistémico y de acuerdo al análisis de la diferencia de medias de las variables que indican que vivió o no vivió la delincuencia), encontramos que difieren de manera significativa, como se aprecia en los análisis *t de student* y en la significancia del valor 'p', en las estrategias de gestión sobre proveedores, dirección, finanzas, gestión y ámbito de ventas y valoración del entorno.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.

- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 29

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tenango de Doria, Agua Blanca, San Bartolo Tutotepec, Huehuetla

Luz María Vega Sosa

Omar Santillan Díaz

Raymundo Lozano Rosales

Luz del Carmen Riveros Herrera

RESUMEN

La presente investigación analiza la delincuencia que existe en la zona Otomí Tepehua, esta se desarrolla mediante una metodología cuantitativa, utilizándolo una escala de Likert, la cual permite análisis de forma sistémica y dicotómica con el fin de tener indicadores de la delincuencia en la zona estudiada y como afecta en la toma de decisiones de los directores de las Mypes.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Los municipios de Agua Blanca de Iturbide, Huehuetla, San Bartolo Tutotepec y Tenango de Doria comprenden la zona Otomí-Tepehua, la cual tiene un grado de marginación algo y muy algo, de acuerdo por INEGI (2010), CONAPO (2010); se encuentra ubicada en la Sierra Oriental, donde se pueden observar muchas riquezas naturales, pero al mismo tiempo se observa la pobreza de algunas partes de los municipios, considerándose zonas vulnerables del estado. Dada la problemática de inseguridad en el estado de Hidalgo, a raíz de la pobreza y marginación, este proyecto analizará el impacto de la delincuencia en la micro y pequeña empresa de la zona Otomí-Tepehua, mediante una investigación cualitativa-cuantitativa enfocada en los factores que inciden en el objeto de investigación a través de prácticas evaluativas congruentes con el contexto. Este trabajo tiene como base el Plan nacional de desarrollo 2013-2018 que visualiza a un México Incluyente, principalmente a través de políticas sociales que promuevan la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana. De acuerdo a la evidencia estadística de la región estudiada, se pretende realizar políticas públicas que se basen en la planeación de insumos de formación y evaluación, así como las mejores prácticas a nivel internacional (PND, 2013), lo que permitirá observar los factores que pueden originar la delincuencia, así como los mecanismos para combatirla, donde se estarán beneficiando tanto la sociedad en general como en los grupos vulnerables que se ubican en las zonas más pobres del estado de Hidalgo. El desarrollo del proyecto se realiza mediante una investigación objetiva respecto al análisis de la información, la interpretación y uso de resultados, así como a la planeación, diseño y desarrollo de instrumentos de seguridad, lo que ayudará a generar prácticas que ayuden a la toma de decisiones en los diferentes momentos del proceso de seguridad.

De acuerdo a la problemática de inseguridad en el estado de Hidalgo y teniendo en cuenta la pobreza y marginación que impactan de forma directa en la eficiencia empresarial local, el presente proyecto pretende dar las bases para diseñar una propuesta que dé a conocer algunos datos estadísticos de la delincuencia que se presenta en la zona y de alguna propuesta para mejorar los procesos de seguridad mediante una investigación cuantitativa enfocada en los factores que inciden en la inseguridad con el fin de proponer líneas de acción sobre los aspectos planteados de inseguridad en las zonas tanto rurales como en la región a través de prácticas congruentes con el contexto de los enfoques y propósitos pertinentes en las zonas tanto rurales como urbanas donde la delincuencia se ha agudizado y que no por ser municipios lejanos o con índice de marginalidad alto son exentos del problema planteado donde la gestión de las micro y pequeñas empresas quizá son las más afectadas en sus procesos de compra- venta y seguridad a continuación se presenta la literatura, la metodología, los datos estadísticos y la discusión de resultados.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Corrupción: Abordar temas como la corrupción, ha sido severamente criticado (Kurer, 2005; Werlin, 1994) desde la propia conceptualización de que es y los impactos que puede tener, el término “corrupción” puede relacionarse con un estado de la sociedad en su conjunto o con actos individuales, la corrupción describe una sociedad o un estado que ha caducado de un estándar de bondad (Johnston, 1996) y sus acciones corruptas violan las reglas de los cargos públicos y están motivadas por la ganancia privada (Nye, 1967), en términos generales, define una transacción ilegal en la que funcionarios públicos y actores privados intercambian bienes para su propio enriquecimiento a expensas de la sociedad en general (Lebedun & Weinberg, 1975).

La corrupción en las organizaciones son un aspecto negativo, sin embargo, no se ha encontrado una explicación completamente satisfactoria de las causas y efectos de la corrupción en la organización (Karmann, Mauer, Flatten, & Brettel, 2016), ya que se visualiza que debe afectar los procesos internos de las empresas (Anokhin & Schulze, 2009; Wilhelm, 2002), y un ejemplo de dicho contraste es el espíritu empresarial, donde la corrupción no son un peligro para el espíritu empresarial (Álvarez & Urbano, 2011; Dutta & Sobel, 2016), incluso en los países con los peores climas de negocios se tienen altas tasas de emprendimiento. La corrupción a nivel macro económico se ha documentado, por los efectos negativos que se generan como es la reducción del crecimiento económico de los países (Baumol, 1990; Boudreaux, Nikolaev, & Holcombe, 2018; Dimant & Tosato, 2018; Morlai, 2015), pero ha sido poco abordada sobre sus efectos en el sector empresarial, donde se asume que se asocia con niveles decrecientes (Anokhin & Schulze, 2009) encontrado correlaciones que a niveles más altos de corrupción están asociados con una menor

productividad y un menor crecimiento de la producción de las empresas (Sachs & Warner, 1995).

Los empresarios a menudo recurren a actos de corrupción derivados de dos motivos: a) para compensar el fracaso del sistema legal en la obtención de permisos, y/o eludir procesos y trámites mediante el pago de sobornos (Aidis & Adachi, 2007) o b) para obtener alguna ventaja competitiva (Williams & Vorley, 2015) frente a la competencia. La corrupción entre las PYME ha recibido una mayor atención reciente. Esto se debe a que una serie de estudios limitados se han centrado en determinar si la corrupción afecta de forma negativa o positiva a las PYME's sin poderlo concluir (Mendoza, Lim, & Lopez, 2015) y encontrando resultados empíricos de cuáles deben ser las principales afectaciones como el acceso a recursos financieros (Aterido, Hallward-Driemeier, & Pagés, 2011), accesos a mercados de libre competencia (desarrollo de monopolios) (Tanzi, 1998), baja innovación (Anokhin & Schulze, 2009), un mayor costo de inversión para arranque de unidades de negocio por gastos no comprobables (Aidis & Adachi, 2007), limita la inversión en crecimiento derivado que no existe forma de evidenciar ingresos para su reinversión (Hung, 2008), entre otros.

Los índices de corrupción de los países han sido divulgados por Transparency International Secretariat (2018 párr. 5), que “revela un dato perturbador: a pesar de los esfuerzos por combatir la corrupción en el mundo, la mayoría de los países están avanzando con demasiada lentitud. Aunque detener la corrupción lleva tiempo, en los últimos seis años numerosos países han conseguido progresos mínimos o nulos”. Dicho organismo, establece una escala que corre de 0 a 100 donde 0 es considerado como más corrupción y 100 con menos corrupción, en el caso de México (Transparency International Secretariat, 2018) es evaluado con 29, Colombia y Perú es evaluado con 37 y Ecuador con 32, considerándolos como países donde se presentan hechos de corrupción.

Micro y pequeñas empresas: Hay muchas maneras diferentes de categorizar a las micro y pequeñas empresas, derivado a sus giros comerciales, números de empleados, ingresos, etc. (Simpson, Tuck, & Bellamy, 2004) a lo largo de los diferentes países se han empleado métodos diferentes, por ejemplo, la Comisión Europea (2006) menciona que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica”. Dichas definiciones que podemos encontrar han buscado reunir datos cuantitativos para su clasificación dejando a un lado características como el recurso humano, el capital social, el valor de la marca entre otros, cuestión que sin duda volvería más compleja su clasificación. La clasificación propuesta por Posada, Aguilar, & Peña (2016), ha busca estandarizar el término en unidades que tengan un trabajador hasta 30, derivado que no se considere como empresa el autoempleo y superior a 30 trabajadores se tienen estructuras organizacionales diferentes y accesos a fuentes de financiamiento, cuestiones que la micro y pequeña empresa no cuentan. Definición que es retomada para la presente investigación.

Uno de los grandes retos que presentan las Mype es la sostenibilidad (Tur-Porcar, Roig-Tierno, & Llorca Mestre, 2018), este tema ha despertado el interés de un gran número de investigadores y redes de investigación que buscan analizar tendencias sobre la gestión de dichas empresas y como los procesos como elementos del sistema se correlacionan y que impactos tienen.

Análisis sistémico: Un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido solamente en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el efecto de las partes por separado (Von Bertalanffy, 1976). La teoría general de los sistemas ha sido propuesta como base para la unificación de la ciencia. El modelo de sistemas abiertos ha estimulado muchas conceptualizaciones nuevas en la teoría de la organización y la práctica de la gestión. Sin embargo, la experiencia en la utilización de estos conceptos sugiere muchos dilemas no resueltos. Las vistas de contingencia representan un paso hacia menos abstracción, patrones de relaciones más explícitos y una teoría más aplicable. La sofisticación será cuando tengamos una comprensión más completa de las organizaciones como sistemas totales (configuraciones de subsistemas), de modo que podamos prescribir diseños organizativos y sistemas administrativos más apropiados (Kast & Rosenzweig, 1972), basados de Posada, Aguilar, & Peña (2018) presentamos un resumen de los procesos de sistemas:

1. Insumos del sistema: “Toda organización tiene una función de operaciones, en la que los insumos se transforman en productos por medio de los procesos. Los insumos incluyen recursos humanos, recursos de capital, materiales y servicios comprados” (Carro & González, p.27). **1.1. Proveedores:** Son aquellos que aportan experiencia y conocimiento en el desarrollo de nuevos productos; se comparten los riesgos, y se recurre a ellos para llevar a cabo actividades de innovación (Minguela, et al.). **1.2 Análisis de mercado:** “Las micro y pequeñas empresas perciben que la competencia las obliga a desarrollar estrategias que les permitan permanecer en el mercado. Estas están relacionadas con mejoras en la calidad del producto, estrategias de diferenciación, segmentación de mercado y políticas de precio” (Avolio, Mesones & Roca, p. 77). **1.3. Recursos humanos:** Estrada y Dutrénit establecen que el recurso humano o capital humano es un insumo indispensable para cumplir cualquier objetivo pues no hay un proceso de cambio o mejora sin la intervención de la habilidad, la experiencia y conocimiento de los recursos humanos.

2. Procesos del sistema: Se considera como la forma en que las estrategias de las empresas, serán aplicadas dentro del contexto de incursión o expansión en el mercado, incluyendo los obstáculos y elementos de gestión al ser empleadas con las acciones u operaciones necesarias (Cepeda, Velásquez & Marín). **2.1. Dirección:** “La dirección es un elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad” (Reyes, p.305). **2.2. Gestión de ventas:** Se refiere a la gestión para lograr los beneficios reales relacionados con la venta de un producto o servicio, incluyendo una mayor participación de mercado, ingresos y mejoras de productos (Schaupp & Bélanger). **2.3. Innovación:** La innovación es un fenómeno complejo y no sorprende encontrar diversas acepciones a este concepto; el Departamento de Comercio de los Estados Unidos de América la define como “el diseño, desarrollo e implementación de nuevos o mejorados productos, servicios, procesos, estructuras organizacionales y modelos de negocios que crean valor para el cliente y rentabilidad financiera para la empresa” (Moyeda & Arteaga, p.40). **2.4. Producción – Operación:** La producción-operación es uno de los pilares

del proceso empresarial e interactúa con otros departamentos; suministran al cliente, es decir, lo satisfacen en todos los aspectos, calidad, plazos, etc. (Cruelles). **2.5. Mercadotecnia:** “La mercadotecnia es la actividad, conjunto de instituciones y procesos para crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, p.111). **2.6. Finanzas:** Tal como lo indica Peña, Aguilar y Posada (p.56), “las finanzas son la parte de la economía encargada de la gestión y optimización de los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos”.

3. Resultados del sistema: “El desempeño de la empresa es un concepto multidimensional que puede ser medido a nivel del comprador, del mercado y financiero, lo cual se busca como resultado de un sistema” (Castellanos & Solano, p.89). **3.1. Satisfacción con la empresa:** Se establece como un indicador para el éxito empresarial dentro de la acción del emprendimiento, combinado con las expectativas personales y el crecimiento continuo de su negocio es utilizado para percibir el éxito (Delgado, et al.). **3.2. Ventaja competitiva:** Estrada y Dutrénit (p. 138) consideran una “ventaja competitiva a las valoraciones sobre la calidad del producto y la calidad de introducir nuevos productos o procesos. Así como la disponibilidad de servicios técnicos especializados y la contratación de personal experimentado”. **3.3. Ámbito de ventas:** Se refiere a los beneficios reales relacionados con la venta de un producto o servicio, incluyendo una mayor participación de mercado, ingresos y mejoras de productos (Schaupp & Bélanger). **3.4. Principios ISO 2600:** Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña & Isea). **3.5. Asuntos ISO 2600:** Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña & Isea). **3.6. Valoración del entorno:** Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno (Schaupp & Bélanger).

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o

una zona determinados. En la tabla 29.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 29.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más

pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam,

2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la

corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 29.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 29.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 29.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tenango de Doria, Agua Blanca, San Bartolo Tutotepec, Huehuetla, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 29.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Tenango de Doria, Agua Blanca, San Bartolo Tutotepec, Huehuetla, Hidalgo, el cual tiene una población de 18766, 9116, 18986, 25989 respectivamente habitantes; la edad promedio de la población en general es de 25.1 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 73 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.7 personas, 24.9% de la población no cuenta con instrucción educativa, 57.5% tiene educación básica, 11.7% media superior y 5.8% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 36.3% y la no activa 63.7% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuentan con 1484 unidades económicas, de las cuales 1478 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tenango de Doria, Agua Blanca, San Bartolo Tutotepec, Huehuetla, Hidalgo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 535 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 55% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 39.4 años; el estado civil más representado es casado, con 51.3%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 14% de los directores no cuenta con educación formal, 14% estudió primaria, 36.6% estudió secundaria, 27.1% estudió bachillerato, 7.7% terminó la licenciatura y el restante 0.6% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.66 horas a la semana a su negocio. En la tabla 29.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 29.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tenango de Doria, Agua Blanca, San Bartolo Tutotepec, Huehuetla.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.140
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	7.710
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.210
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	14.560

Tabla 29.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tenango de Doria, Agua Blanca, San Bartolo Tutotepec, Huehuetla.

Actividad	%
Comercio al menudeo	57.820
Transporte y almacenamiento	0.640
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.780
Información y comunicaciones	2.360
Actividades financieras y de seguros	0.430
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.860
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.640
Actividades de enseñanza	0.210
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.280
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.070
Otras actividades de servicios	3.640
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.640

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el

promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 535 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 29.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 29.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.912	0.778	0.937
Análisis de mercado	3.827	0.731	0.876
Proveedores	4.160	0.664	0.851
Dirección	3.579	0.879	0.877
Finanzas	3.896	0.711	0.905
Gestión de ventas	3.453	0.989	0.908
Producción – Operación	4.123	0.684	0.843
Innovación	2.856	1.183	0.944
Mercadotecnia	3.487	0.873	0.903
Satisfacción con la empresa	3.691	0.694	0.777
Ventaja competitiva	3.900	0.720	0.836
Ámbito de ventas	3.279	1.028	0.818
Responsabilidad social ISO 26000	2.501	1.348	0.971
Valoración del entorno	3.849	0.789	0.919

Tabla 29.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
----------	-------	---------------------	------------------

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 75.5% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 45.4% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 19.7% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.6 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Tenango de Doria, Agua Blanca, San Bartolo Tutotepec, Huehuetla, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 29.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 29.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	T	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.952	3.909	0.550	163	0.586
Análisis de mercado	3.764	3.849	-1.000	145	0.319
Proveedores	4.178	4.158	0.250	137	0.804
Dirección	3.677	3.560	1.280	164	0.203
Finanzas	4.015	3.871	1.750	144	0.082
Gestión de ventas	3.532	3.452	0.800	169	0.424
Producción – Operación	4.222	4.106	1.420	141	0.157
Innovación	3.035	2.824	1.740	169	0.084
Mercadotecnia	3.525	3.491	0.370	155	0.715
Satisfacción con la empresa	3.687	3.692	-0.070	146	0.945
Ventaja competitiva	3.958	3.887	0.830	143	0.408
Ámbito de ventas	3.155	3.310	-1.440	163	0.152

Tabla 29.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	T	g.l.	Valor p
Responsabilidad social ISO 26000	2.343	2.554	-1.410	155	0.160
Valoración del entorno	3.969	3.823	1.530	137	0.127

Fuente: Datos propios.

En la tabla 29.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Tenango de Doria, Agua Blanca, San Bartolo Tutotepec, Huehuetla ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 29.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	0.205*	-0.202.		0.133.
Análisis de mercado	0.238**	-0.157		-0.065
Proveedores	0.159*	0.08		0.056
Dirección	-0.228*	0.133		0.085
Finanzas	0.335***	-0.075		0.159*
Gestión de ventas	0.241*	-0.218		0.149
Producción – Operación	0.025	0.171.		0.073
Innovación	-0.342*	0.131		-0.11
Mercadotecnia	0.593***	-0.189		0.037
Satisfacción con la empresa	0.302***	-0.153		-0.069
Ventaja competitiva	0.153.	0.13		-0.027
Ámbito de ventas	0.174	-0.052		-0.088
Responsabilidad social ISO 26000	-1.035***	0.344.		-0.211.
Valoración del entorno	0.426***	0.182		0.056

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

De acuerdo a la zona geográfica de los municipios de Tenango de Doria, Agua Blanca, San Bartolo Tutotepec, Huehuetla, donde se realizó el estudio, se puede mencionar que es una

zona marginada y que el índice de delincuencia es significativo, sin embargo, se están llevando a cabo algunas estrategias para combatir la delincuencia por parte de los mismos dueños de las empresas y que solicitan a las autoridades se tengan mejores formas para combatir esta problemática.

Dentro de las principales actividades comerciales de la zona son: Comercio al menudeo, actividades de alojamiento y servicio de comidas, actividades de servicios, información y comunicaciones, entre otras. Los dueños o empleados de negocios que han sido víctimas de la delincuencia muestran una gran desconfianza y realizan diferentes actividades para sentirse más seguros y también se observa el apoyo que se tienen entre los mismos comerciantes en algunos puntos de los municipios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 30

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Apan, Tepeapulco, Emiliano Zapata, Tlanalapa, Almoloya

Sandy Ruiz Meneses

Gabriel Maldonado Gómez

Enrique Moreno Vargas

Patricia Guadalupe Espino Guevara

RESUMEN

El propósito de esta investigación es conocer los efectos de la delincuencia en las estrategias de gestión empresarial para las micro y pequeñas empresas, de la cual se utilizó un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas los impactos en las organizaciones, por la delincuencia de la cual se han visto afectadas las micro y pequeñas empresas de los municipios de Apan, Tepeapulco, Emiliano Zapata, Tlanalapa y Almoloya del Estado de Hidalgo.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones hoy en día son consideradas unidades económicas que influyen dentro de un sector social, debido a que los últimos años la delincuencia en México a ascendido en 10.7% con respecto al 2016, por lo que este trabajo tiene como propósito investigar el efecto de la delincuencia en las estrategias de tomas de decisiones en las micro y pequeñas empresas de los municipios de Apan, Tepeapulco, Emiliano Zapata, Tlanalapa y Almoloya del Estado de Hidalgo.

Dicha investigación se llevó a cabo a través de investigaciones documentales y de campo en el que a través de una recolección de datos se identificaron variables en las que se puede determinar el efecto de la delincuencia para la gestión empresarial, por lo que en la investigación se abordan diversos temas como; el desarrollo empresarial, proceso del sistema interno, insumos del sistema, clima laboral, trabajo en equipo, resultados, dentro de los impactos externos como lo son actividades humanas, familiares, gobierno, sociedad, economía así como los datos generales que va desde la edad, sexo, estado civil, entre otros. Entre la información recabada se menciona y explica sustentablemente que el crimen florece a través de tres factores que van desde; la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas, factores externo que influyen sin dudar alguna en la toma de decisiones para tomar medidas preventivas y salvaguardar la vida de los colaboradores.

Esta investigación es considerada también transversal debido a que una de las propuestas que se plantean es “La Teoría de los sistemas” para generar acciones determinadas en la disminución de los impactos y con ello en la generación de la toma de decisiones, de la cual se hace referencia al autor Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, como lo son todos los sectores de una comunidad.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios Apan, Tepeapulco, Emiliano Zapata, Tlanalapa y Almoloya.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 30.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 30.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los

crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las

preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada et al., 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un

sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 30.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 30.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Insumos sistema	del	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis mercado	de	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores		Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos sistema	del	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección		Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas		La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Gestión ventas	de	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	–	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación		La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia		Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema		El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa		Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva		Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito ventas	de	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios 26000	ISO	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos 26000	ISO	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Valoración del entorno

Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho et al. (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Apan, Tepeapulco, Emiliano Zapata, Tlalnepalapa, Almoloya, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 30.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Apan, Tepeapulco, Emiliano Zapata, Tlanalapa, Almoloya, Hidalgo, el cual tiene una población de 44576, 54373, 14825, 10342, 12410 respectivamente habitantes; la edad promedio de la población en general es de 28.9 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 47.2 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 5.1% de la población no cuenta con instrucción educativa, 56.6% tiene educación básica, 23.8% media superior y 14.3% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 48.1% y la no activa 51.9% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 6825 unidades económicas, de las cuales 6774 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.3% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Apan, Tepeapulco, Emiliano Zapata, Tlanalapa, Almoloya, Hidalgo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 379 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 36.4% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.8 años; el estado civil más representado es casado, con 56%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 6.3% de los directores no cuenta con educación formal, 7.7% estudió primaria, 29% estudió secundaria, 38.5% estudió bachillerato, 17.4% terminó la licenciatura y el restante 1.1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.36 horas a la semana a su negocio. En la tabla 30.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada ex profeso para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada et al. (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 379 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 30.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 30.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	4.098	0.696	0.904
Análisis de mercado	3.905	0.765	0.880
Proveedores	4.307	0.568	0.754
Dirección	3.960	0.692	0.815
Finanzas	4.085	0.662	0.882
Gestión de ventas	3.847	0.867	0.870
Producción – Operación	4.365	0.642	0.821
Innovación	3.750	0.928	0.900
Mercadotecnia	3.940	0.709	0.854
Satisfacción con la empresa	4.061	0.642	0.708
Ventaja competitiva	4.243	0.588	0.796
Ámbito de ventas	3.655	1.023	0.818
Responsabilidad social ISO 26000	3.843	1.074	0.955
Valoración del entorno	4.022	0.675	0.883

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 83.9% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 62.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 30.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.2 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Apan, Tepeapulco, Emiliano Zapata, Tlanalapa, Almoloya, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 30.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 30.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.085	4.097	-0.150	189	0.880
Análisis de mercado	3.926	3.889	0.420	209	0.676
Proveedores	4.327	4.297	0.500	245	0.614
Dirección	4.017	3.925	1.180	214	0.241
Finanzas	4.079	4.086	-0.090	176	0.932
Gestión de ventas	3.826	3.849	-0.230	192	0.820
Producción Operación	4.331	4.379	-0.660	213	0.513
Innovación	3.722	3.751	-0.270	184	0.789
Mercadotecnia	3.958	3.924	0.440	224	0.663
Satisfacción con la empresa	4.048	4.055	-0.100	204	0.922
Ventaja competitiva	4.301	4.211	1.440	252	0.150
Ámbito de ventas	3.639	3.657	-0.160	215	0.869

Responsabilidad social ISO 26000		3.905	3.805	0.820	208	0.412
Valoración del entorno		4.079	3.994	1.110	214	0.267

Fuente: Datos propios.

En la tabla 30.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Apan, Tepeapulco, Emiliano Zapata, Tlanalapa, Almoloya ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 30.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.23	0.166	-0.027
Análisis de mercado	-0.498**	0.36.	-0.102
Proveedores	-0.226.	0.097	-0.044
Dirección	-0.295.	0.246	0.106
Finanzas	-0.369*	0.195	0.101
Gestión de ventas	-0.32	0.131	0.046
Producción Operación	— -0.313*	-0.083	0.076
Innovación	-0.174	0.395.	-0.062
Mercadotecnia	-0.098	0.095	0.06
Satisfacción con la empresa	-0.13	0.218	0.024
Ventaja competitiva	-0.231.	0.132	0.204**
Ámbito de ventas	-0.679**	0.628*	0.174

Responsabilidad social ISO 26000	-0.465.	0.556*	0.463***
Valoración del entorno	-0.055	0.205	0.132

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.

- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 31

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Pachuca de Soto, Mineral de la Reforma y Tizayuca

Jessica Mendoza Moheno
Martín Aubert Hernández Calzada
Blanca Cecilia Salazar Hernández
Carla Carolina Pérez Hernández

RESUMEN

La delincuencia es un fenómeno que afecta de manera importante a la región de la Latinoamérica, su impacto ha derivado en cambios en la forma de vida y consumo de las personas y en la empresa ha impactado en la toma de decisiones en las estrategias de gestión. El presente capítulo, tiene el propósito de identificar el grado en que la experiencia delincriminal y la percepción de la misma impacta en la toma de decisiones de los gerentes de las mipymes, ubicadas en el polo de desarrollo sur del estado de Hidalgo, incluyendo los municipios de Pachuca, Mineral de la Reforma y Tizayuca. A partir del estudio empírico cuantitativo se analiza desde una perspectiva sistémica la percepción de la delincuencia y su efecto en las estrategias de gestión, destacando que cuando las empresas han sido víctimas, impacta directamente en las decisiones en términos de análisis de mercado y finanzas, mientras que los fenómenos delincriminales que afectan el negocio se relacionan con la toma de decisiones en términos de innovación, ámbitos de ventas y en la evaluación que se hace del entorno. Sin lugar a dudas, la delincuencia ya sea por percepción o experiencia incide en las estrategias de gestión, en virtud de que al ser un fenómeno presente en el entorno de la mipyme es un determinante de la toma de decisiones.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Actualmente América Latina transita por una situación de violencia y delincuencia alarmante, lo cual se evidencia por los índices de homicidios por cada 100 mil habitantes, así como por la alta incidencia de otros delitos que afecta a la sociedad de manera directa. Dicho contexto, es explicado principalmente por la impunidad, la deficiente fuerza policiaca, la desigualdad social, así como la particularidad de la zona a saber la delincuencia organizada ligada a los cárteles de la droga, lo cual recrudece la incidencia de delitos.

El impacto negativo de esta situación en la sociedad es por demás evidente, de hecho, obliga a las personas a realizar ajuste en los patrones de vida, limitando las actividades fuera de casa, cambiando las formas de consumo y el uso del dinero en efectivo, a su mismo tiempo que se generan ciclos degenerativos en la sociedad.

En cuanto al tejido empresarial, la incidencia delictiva y su percepción impacta la estrategia de gestión en la empresa, genera desconfianza y por lo tanto limita la cooperación favoreciendo el desarrollo débil de las empresas, lo cual se refleja en deficientes oportunidades de negocio y crecimiento. Aunque la delincuencia afecta a poco más de la mitad de las empresas, son las micro y pequeñas las más vulnerables a este fenómeno limitando su crecimiento por la falta de visión a largo plazo.

Para analizar el efecto de la delincuencia en el tejido empresarial, es necesario visualizar a la empresa como un elemento de un sistema que se interrelaciona con otros, la cual realiza ciertos procesos con insumos específicos, generando productos con valor en el mercado. En este sentido, las decisiones en términos de estrategias de gestión determinadas por los directivos, se ven influenciadas por lo que sucede en su entorno, por ello el presente análisis inquiriere en los efectos del fenómeno de la delincuencia en dichas decisiones, así como en la disponibilidad de los trabajadores para trabajar tiempo extra.

El estudio transversal cuantitativo realizado en los municipios de Pachuca de Soto, Mineral de la Reforma y Tizayuca, busca conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las mipymes, así como su efecto en las estrategias de gestión. Los municipios integran el polo de desarrollo principal de estado de Hidalgo, donde se concentra casi un tercio de las unidades económicas de la entidad. A partir de un cuestionario donde se analiza desde una perspectiva sistémica diferentes aspectos organizacionales, así también se inquiriere son la experiencia de algún delito y la percepción de la delincuencia.

Es interesante identificar que aun cuando solo un tercio ha sido víctima de algún delito, casi todos perciben que la delincuencia existe cerca de su entorno, lo cual afecta las decisiones de gestión principalmente en términos de análisis de mercado, finanzas, gestión de ventas, mercadotecnia e innovación.

El siguiente capítulo esta organizado en cinco apartados, seguido a la introducción se documenta la revisión de la literatura abordando la situación de la delincuencia en Latinoamérica así como su impacto en la sociedad y en el tejido empresarial a partir de estudios empíricos, en la tercera sección se explica el método utilizado, en los dos últimos apartados se abordan los resultados y se realiza la discusión de los hallazgos.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternatively, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 31.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 31.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles

ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a

cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 31.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 31.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.

Tabla 31.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.

Tabla 31.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Pachuca de Soto, Mineral de la Reforma y Tizayuca, , a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 31.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Pachuca de Soto, Mineral de la Reforma y Tizayuca, , el cual tiene una población de 277375, 150176, 11942 respectivamente habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29.2 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 43.4 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.5 personas, 2.3% de la población no cuenta con instrucción educativa, 40.1% tiene educación básica, 26.4% media superior y 31.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 55.5% y la no activa 44.5% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 15540.7 unidades económicas, de las cuales 13688.6 son micro y pequeñas empresas, que representan 88.1% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Pachuca de Soto, Mineral de la Reforma y Tizayuca, . Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 395 directores de mype, lo que permite tener un nivel de

significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 48.6% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.3 años; el estado civil más representado es casado, con 58%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 3.5% de los directores no cuenta con educación formal, 6.8% estudió primaria, 26.1% estudió secundaria, 33.7% estudió bachillerato, 26.1% terminó la licenciatura y el restante 3.8% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.21 horas a la semana a su negocio. En la tabla 31.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 31.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Pachuca de Soto, Mineral de la Reforma y Tizayuca.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.820
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	12.470
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.520
Construcción	2.600
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	9.610
Comercio al menudeo	45.710
Transporte y almacenamiento	0.520
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	7.010
Información y comunicaciones	2.860
Actividades financieras y de seguros	0.260
Actividades inmobiliarias	0.780
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.080
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.560
Actividades de enseñanza	1.040
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.080
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.080
Otras actividades de servicios	7.010
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 395 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 31.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 31.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.717	0.956	0.937
Análisis de mercado	3.682	0.703	0.784
Proveedores	4.068	0.683	0.797
Dirección	3.683	0.684	0.746
Finanzas	3.797	0.754	0.854
Gestión de ventas	3.426	1.011	0.845
Producción – Operación	4.228	0.656	0.718
Innovación	3.139	1.033	0.873
Mercadotecnia	3.452	0.708	0.770
Satisfacción con la empresa	3.657	0.590	0.580
Ventaja competitiva	3.945	0.662	0.712
Ámbito de ventas	2.780	0.960	0.719
Responsabilidad social ISO 26000	3.534	1.112	0.941
Valoración del entorno	3.874	0.643	0.807

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 82.5% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 62% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 30.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.8 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Pachuca de Soto, Mineral de la Reforma y Tizayuca, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 31.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 31.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.732	3.710	0.220	241	0.827
Análisis de mercado	3.572	3.731	-2.030	220	0.043
Proveedores	4.070	4.068	0.020	243	0.980
Dirección	3.659	3.694	-0.440	197	0.662
Finanzas	3.793	3.799	-0.070	214	0.947
Gestión de ventas	3.470	3.407	0.580	236	0.563
Producción – Operación	4.164	4.256	-1.190	190	0.236
Innovación	3.194	3.116	0.670	209	0.501
Mercadotecnia	3.450	3.454	-0.050	204	0.962
Satisfacción con la empresa	3.666	3.653	0.200	219	0.845
Ventaja competitiva	3.943	3.945	-0.040	235	0.968
Ámbito de ventas	2.735	2.799	-0.620	237	0.537
Responsabilidad social ISO 26000	3.534	3.534	0.010	205	0.996
Valoración del entorno	3.939	3.846	1.340	234	0.183

Fuente: Datos propios.

En la tabla 31.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Pachuca de Soto, Mineral de la Reforma y Tizayuca ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 31.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.037	0.122	-0.026
Análisis de mercado	0.097	0.109	-0.21**
Proveedores	-0.017	-0.04	-0.027
Dirección	0.099	0.124	-0.097
Finanzas	0.312*	0.047	-0.194*
Gestión de ventas	0.462*	-0.003	0.045
Producción – Operación	0.114	-0.022	-0.052

Tabla 31.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.351.	0.395*		-0.127
Mercadotecnia	0.294*	-0.126		0.015
Satisfacción con la empresa	0.102	-0.026		-0.006
Ventaja competitiva	-0.031	0.114		-0.024
Ámbito de ventas	0.251	0.348*		-0.087
Responsabilidad social ISO 26000	0.452*	0.158		-0.287*
Valoración del entorno	0.073	0.298**		0.079

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten identificar los procesos del sistema en los cuales incide el hecho de haber experimentado la delincuencia en la empresa, en este sentido el análisis de diferencias de medias utilizando la prueba t, indica que los empresarios que no han vivido la delincuencia (3.73), están de acuerdo en aplicar métodos que permitan evaluar el precio y calidad de los productos, la atención y conocimiento de los clientes, así también tienden a estudiar la competencia aceptando relativamente que la facilidad que existe para la entrada de nuevos competidores o productos, todo esto en mayor medida que los empresarios que no han experimentado algún delito (3.57).

Por otro lado, al realizar la regresión lineal de la percepción de la delincuencia en el entorno, si afecta el negocio, o si se ha experimentado la delincuencia, el estudio permite observar que la percepción de la existencia de la delincuencia en el entorno de la empresa se correlaciona con la toma decisiones en términos de finanzas (0.312), es decir, aspectos como el uso y manejo del dinero, inventarios, bienes de la empresa, deuda, ventas y proveedores y asuntos bancarios. En específico, la relación con los clientes y la gestión de ventas (0.462), en cuestión de buscar nuevos mercados, ampliar las zonas de venta, adaptar los productos a las necesidades de los clientes o el invertir en la mejora de las relaciones se ve impactada por la percepción de la delincuencia. En este mismo sentido, dicha percepción se correlaciona con las decisiones en términos de mercadotecnia (0.294) y la atención puesta en aspectos relacionados con la responsabilidad social (0.452).

En cuanto a la percepción de si la delincuencia en el entorno afecta a la empresa, se observan correlaciones significativas en los aspectos de innovación (0.395), es decir, las decisiones en términos de inversión en innovación en productos/servicios, métodos de venta, logística, procesos de producción, así como si se ofrecen nuevos productos/servicios o si se promueven prácticas para la innovación entre los colaboradores, se ven afectadas por dicha

percepción. Por otro lado, el ámbito de ventas (0.348) que implica decisiones en cuestión de la valoración de los cliente locales, regionales, nacionales o extranjeros, o los distintos tipos de ventas se correlaciona con la percepción del impacto de la delincuencia en el negocio. En cuanto a los aspectos de la valoración del entorno, también existe correlación (0.298), aunque en menor intensidad, lo cual implica la incidencia en la percepción de la situación económica, política y social del país, así como en la preocupación por las limitaciones en las ventas, en el abasto de mercancía y los impuestos.

Al analizar las respuestas de los directivos que han experimentado la delincuencia en las empresas, se resalta que las correlaciones significativas son inversas, con los aspectos de análisis del mercado (-0.21), responsabilidad social (-0.287) y finanzas (-0.194). Lo expuesto implica que cuantas más veces han experimentado la delincuencia menos claridad existen en el manejo y el valor del dinero, así también, son menos las acciones implementadas en cuestiones de responsabilidad social.

En conclusión, el estudio demuestra como la experiencia o la percepción de la delincuencia y la violencia efectivamente impacta la toma de decisiones en términos de gestión en las empresas, en el caso de los municipios de Pachuca, Mineral de la Reforma y Tizayuca, en específico impacta en las decisiones relacionadas con la gestión de ventas, las finanzas, la mercadotecnia, la innovación y las prácticas de responsabilidad social.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>

- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 32

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tlahuelilpan y Tezontepec

Jesús Alberto García Rojas

Raquel Rodríguez Aguilar

RESUMEN

El presente tema de investigación es recurrente pues generalmente los comercios cotidianamente comentan que su negocio o pyme ha sido afectado, es por ello que se tiene que clasificar que es delincuencia, que es un acto indebido que viola la ética y normas que tienen las empresas, como por ejemplo puede ser, que el dueño de una empresa reciba dinero de un emprendedor o dueño de una pyme para poder asegurar un contrato, aceptando dicho trato se deja fuera a las empresas que no violan las reglas. Por otro lado el pago de derecho de piso para que las pymes puedan operar impacta directamente en la estabilidad de los negocios. Ahora en la actualidad la ciberseguridad es un tema que está generando una gran cantidad de estafas, que va desde que no se envía el producto que realmente se compra, o nunca se envía lo que se compra, o no existe la persona que vende virtualmente, en este sentido se requiere una fuerte capacitación en TIC a los empresarios de Mixquiahuala. Estos problemas que se mencionan generan un mayor cierre de negocios, porque de por si las ventas no son tan buenas, o la competencia es fuerte, pero si a esto le sumamos la delincuencia en las pymes tanto dentro como fuera de estas, pues hacen que muchos negocios cierren a menos de un año de operaciones, ya que también existen gastos fijos que pagar como negocio: renta, salarios, luz, agua, mercancía, permiso.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Son muchos los actos delictivos que se ocasionan día a día en México, que van desde los secuestros, asesinatos, violaciones, robos a casa habitación, que pasan incluso en este momento, en este sentido estos actos no son ajenos a las pymes del país, ya que en el día a día del negocio un comerciante debe pagar sus gastos fijos derivados de sus operaciones, lidiar con la competencia, los impuestos, y la desaceleración económica del país para todavía lidiar con delincuentes, hace imposible que un negocio perdure con el tiempo, no es raro observar en los negocios las rejas que protegen al comerciante en la noche, o observar que ya se tiene un circuito cerrado de cámaras, incluso observar que algunos tienen su arma con o sin permiso para su operación, o algunos otros que se duermen en su propio negocio para evitar los robos nocturnos, la delincuencia va mas allá porque también el robo puede venir dentro de la empresa o negocio, como puede ser el robo hormiga de producto, el auto robo por medio de los empleados, o que un dueño entregue dinero con tal de saltar licitaciones para asegurar contratos de compra o venta, es por ello que este estudio nacional cobra

importancia ya que es un tema que nos afecta a todos, porque, porque si los negocios cierran por ejemplo los productos pueden elevar su precio ya que son escasos o no tienen competencia, lo cual nos hace pagar más, y afecta ya que la economía o salario cada vez alcanza para menos, pero lejos de estos temas que se mencionan, que proyección damos al extranjero, no es sorprender que tengamos los niveles más altos de delincuencia y corrupción a nivel internacional, como por ejemplo el lavado de dinero, donde muchos negocios por medio de prestanombres lavan dinero comprando bienes raíces que son negocios bien establecidos y de prestigio que vemos a diario, pero lo malo es que se compran con dinero de orígenes ilícitos.

La importancia de reconocer estos actos es de vital importancia, pues sabemos que la mayoría de negocios son pyme, el 95% de acuerdo a datos del 2018 del INEGI, por lo que debemos hacer conciencia de debemos proponer mecanismos que ayuden a disminuir estos actos delictivos para que al final todos ganemos y tengamos una sociedad más próspera en un futuro no muy lejano.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 32.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 32.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6

Tabla 32.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o

disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha

desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta,

2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 32.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 32.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 32.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 32.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de

Tlahuelilpan y Tezontepec, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 32.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Tlahuelilpan y Tezontepec, Hidalgo, el cual tiene una población de 19389, 53009 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26.3 años; por cada 100 personas en edad productiva hay NA en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de NA personas, 4.1% de la población no cuenta con instrucción educativa, 64.4% tiene educación básica, 19.7% media superior y 11.6% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 51.1% y la no activa 48.9% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 3665 unidades económicas, de las cuales 3658 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.8% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tlahuelilpan y Tezontepec, Hidalgo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 413 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 59.6% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.4 años; el estado civil más representado es casado, con 48.7%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 7.3% de los directores no cuenta con educación formal, 10.2% estudió primaria, 39.7% estudió secundaria, 31% estudió bachillerato, 11.4% terminó la licenciatura y el restante 0.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.86 horas a la semana a su negocio. En la tabla 32.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 32.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tlahuelilpan y Tezontepec.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.500
Explotación de minas y canteras	0.250
Industrias manufactureras	9.320
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.500
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	21.410
Comercio al menudeo	48.360
Transporte y almacenamiento	0.760
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.530
Información y comunicaciones	2.020
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.250
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.010
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.500
Actividades de enseñanza	0.250
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.020
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.760
Otras actividades de servicios	5.790
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.760

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 413 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 32.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 32.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.447	1.279	0.973
Análisis de mercado	3.543	0.935	0.898
Proveedores	4.071	0.753	0.827
Dirección	3.502	0.882	0.854

Tabla 32.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.618	0.877	0.904
Gestión de ventas	3.369	1.084	0.901
Producción – Operación	4.093	0.894	0.897
Innovación	3.086	1.109	0.914
Mercadotecnia	3.336	0.962	0.900
Satisfacción con la empresa	3.578	0.724	0.728
Ventaja competitiva	3.834	0.843	0.850
Ámbito de ventas	3.037	1.015	0.777
Responsabilidad social ISO 26000	3.369	1.209	0.958
Valoración del entorno	3.740	0.830	0.896

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 92% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 70.2% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 27.3% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Tlahuelilpan y Tezontepec, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 32.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 32.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.489	3.421	0.470	194	0.636
Análisis de mercado	3.582	3.516	0.630	189	0.532

Tabla 32.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Proveedores	4.196	4.022	2.250	234	0.025
Dirección	3.561	3.483	0.790	196	0.428
Finanzas	3.715	3.576	1.480	207	0.141
Gestión de ventas	3.393	3.354	0.320	198	0.751
Producción – Operación	4.181	4.063	1.350	252	0.179
Innovación	3.146	3.067	0.630	187	0.531
Mercadotecnia	3.408	3.306	0.940	195	0.350
Satisfacción con la empresa	3.660	3.540	1.550	215	0.123
Ventaja competitiva	3.961	3.781	2.040	230	0.042
Ámbito de ventas	3.240	2.944	2.770	223	0.006
Responsabilidad social ISO 26000	3.579	3.291	2.160	198	0.032
Valoración del entorno	3.946	3.666	3.370	247	0.001

Fuente: Datos propios.

En la tabla 32.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Tlahuelilpan y Tezontepec ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 32.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.383	-0.095	0.153
Análisis de mercado	-0.164	-0.096	0.062
Proveedores	-0.183	-0.003	0.078
Dirección	0.1	-0.142	0.086
Finanzas	0.146	0.173	0.017
Gestión de ventas	0.264	-0.414*	0.248*
Producción – Operación	-0.31.	-0.17	0.157
Innovación	-0.054	0.029	0.068
Mercadotecnia	-0.098	-0.045	0.088

Tabla 32.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Satisfacción con la empresa	-0.025	-0.04		0
Ventaja competitiva	-0.169	0.098		0.09
Ámbito de ventas	0.264	-0.025		0.186.
Responsabilidad social ISO 26000	-0.332	0.108		0.261*
Valoración del entorno	-0.163	0.379*		0.076

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 33

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Huichapan

Elsa Nelly Flores Hernández

RESUMEN

Este artículo presenta permite conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Huichapan, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión. En los resultados más representativos encontramos que 75.9% de la muestra mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 54.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Así mismo, se determinó el número de víctimas de la delincuencia en el último año y su frecuencia anual. Así mismo, se corroboró que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Huichapan ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La delincuencia es un fenómeno social que impacta las diferentes esferas de una comunidad, de manera particular los retos que sobre inseguridad enfrentan las micro y pequeñas empresas no son diferentes de los que desafían las medianas y grandes empresas. Sin embargo, éstas últimas tiene mayores y mejores mecanismos de seguridad debido a la capacidad de recursos con los que cuentan; por su parte las micro y pequeñas empresas pueden ser un segmento vulnerable a los impactos negativos de la delincuencia, un factor fundamental son los pocos recursos con lo que se cuenta y la falta de una cultura de prevención del riesgo a través de las diferentes opciones de seguros que se ofrecen en el mercado. En la teoría económica convencional, un delincuente y una víctima son considerados como individuos racionales, ya que toman decisiones siguiendo procesos de optimización; dicho de otra manera, el delincuente, al momento de decidir cometer un ilícito, conoce el riesgo de llevarlo a cabo y sabe que existe la probabilidad de ser capturado. De la misma manera, las posibles víctimas reconocen los riesgos que enfrentan en caso de no tomar medidas contra la inseguridad.

Como resultado de los efectos de la delincuencia, en el presente artículo se busca conocer la percepción de los Directores de la mype respecto de los delitos que se enfrentan en su zona de influencia, cuales son los que afectan a su empresa e identificar que, en caso de haber sido víctimas de un delito, cuál fue y con qué frecuencia se presentó durante el último

año. Lo anterior permitirá reconocer si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 33.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 33.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			1.1
Colombia	18.8	15.9	14.6
Cuba			
Ecuador	13.5	8	
México	13.8	12.3	14.8
Perú			1.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen

cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que

tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí

mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012,

p. 27). En la tabla 33.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 33.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del Sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del Sistema	Con todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Con las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Con las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del Sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.

Satisfacción con la empresa		Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva		Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas		Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios 26000	ISO	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos 26000	ISO	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno		Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Huichapan, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 33.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Huichapan, Hidalgo, el cual tiene una población de 45959 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 56.3 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.8 personas, 5% de la población no cuenta con instrucción educativa, 67.7% tiene educación básica, 16.5% media superior y 10.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 45.5% y la no activa 54.5% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 1699 unidades económicas, de las cuales 1564 son micro y pequeñas empresas, que representan 92.1% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Huichapan, Hidalgo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 398 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario

como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 59% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.3 años; el estado civil más representado es casado, con 45.5%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 6% de los directores no cuenta con educación formal, 13.6% estudió primaria, 35.4% estudió secundaria, 27.1% estudió bachillerato, 15.3% terminó la licenciatura y el restante 2.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.52 horas a la semana a su negocio. En la tabla 33.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 33.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Huichapan.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.020
Explotación de minas y canteras	0.020
Industrias manufactureras	2.440
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.510
Construcción	0.250
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	5.630
Comercio al menudeo	7.060
Transporte y almacenamiento	0.280
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	0.820
Información y comunicaciones	0.050
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.250
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.020
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.270
Actividades de enseñanza	0.250
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.780
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.520
Otras actividades de servicios	0.330
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.510

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 398 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 33.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 33.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	1.750	0.129	0.963
Análisis de mercado	1.686	0.836	0.860
Proveedores	1.197	0.718	0.830
Dirección	1.659	0.800	0.824
Finanzas	1.768	0.809	0.885
Gestión de ventas	1.355	0.052	0.864
Producción – Operación	1.250	0.718	0.802
Innovación	1.054	0.058	0.888
Mercadotecnia	1.532	0.870	0.866
Satisfacción con la empresa	1.765	0.669	0.686
Ventaja competitiva	1.998	0.774	0.830
Ámbito de ventas	1.316	0.018	0.772
Responsabilidad social ISO 26000	1.621	0.063	0.935
Valoración del entorno	1.763	0.858	0.889

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 75.9% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 54.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 16% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.1 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Huichapan, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 33.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 33.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Qui vivió delincuencia	Qui no vivió delincuencia	t	gl.	Valor p
Recursos humanos	0.825	0.734	0.700	07	0.487
Análisis de mercado	0.769	0.679	0.030	27	0.304
Proveedores	0.161	0.216	0.600	11	0.550
Dirección	0.861	0.627	0.620	11	0.010
Finanzas	0.022	0.727	0.720	19	0.008
Gestión de ventas	0.683	0.292	0.990	14	0.004
Producción – Operación	0.316	0.247	0.690	14	0.491
Innovación	0.363	0.990	0.710	19	0.008
Marketing	0.809	0.486	0.060	16	0.003
Satisfacción con la empresa	0.860	0.748	0.290	12	0.199
Ventaja competitiva	0.150	0.985	0.900	06	0.060
Ámbito de ventas	0.489	0.284	0.510	15	0.135
Responsabilidad social ISO 26000	0.108	0.546	0.580	19	0.000
Evaluación del entorno	0.175	0.688	0.260	13	0.000

Fuente: Datos propios.

En la tabla 33.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Huichapan ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 33.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.026	0.011	0.016
Análisis de mercado	0.022	0.346*	0.04
Proveedores	0.046	0.23	0.034
Dirección	0.067	0.383**	0.044
Finanzas	0.018	0.251	0.137
Gestión de ventas	0.032	0.304	0.074
Producción – Operación	0.178	0.159	0.012
Innovación	0.15	0.737***	0.176

Mercadotecnia	.006	.566***	.141
Satisfacción con la empresa	.068	.228.	.048
Ventaja competitiva	.167	.465***	0.081
Ámbito de ventas	0.096	.556**	.042
Responsabilidad social ISO 26000	.241	.601**	.12
Evaluación del entorno	.215	.336*	.075

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Por lo que respecta a la fiabilidad de la escala en la tabla 35.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75, por lo que estos resultados son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. En relación a la tabla 36.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente de acuerdo a los valores de p obtenidos. Por lo que respecta a los resultados de la tabla 35.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, aquí observamos el nivel de significancia y apreciamos que hay un efecto significativo en área como: la dirección, mercadotecnia, innovación, ámbito de ventas, entre otras; donde se observa que existe una correlación fuerte. Es decir, la delincuencia en Huichapan está llevando a las empresas a ajustar sus estrategias de gestión.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isy-50674>

- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 34

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Zacualtipán de Ángeles

Ma. Magdalena Pacheco Rivera
Cresencio Jiménez Cuellar
María del Carmen Gómez López
Edwin Alberto San Román Arteaga

RESUMEN

El presente estudio se lleva a cabo en el Municipio de Zacualtipán de Ángeles Hidalgo.

El diseño de la investigación es transversal, la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo y tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Se realizó un instrumento con 105 ítems tipo Likert de 5 niveles, que conforman el análisis sistémico, dividido en 14 variables, se tuvo un alfa de Cronbach mayor a .75, excepto la variable de satisfacción con la empresa, por lo que se considera que los resultados son altamente confiables. En las variables de delincuencia se encontró que el 83.3% al menos 1 de los 10 delitos enlistados están presentes en los alrededores de la empresa y que esos delitos afectan a su empresa y el 24.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año.

De acuerdo a la diferencia de medias de las variables se puede afirmar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de la zona a ajustar sus estrategias de gestión, por lo tanto, es un compromiso de manera decidida de todos, la disminución de esta ola de inseguridad creciente.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El efecto de la delincuencia no es un fenómeno exclusivo de países ricos o pobres, está presente en todo el mundo, aunque con caracteres diversos, se trata de un fenómeno

polifacético, con numerosas variables y que, por tanto, ha sido y es objeto de explicaciones variadas.

Las micro y pequeñas empresas (MyPES) juegan un rol importante en el ecosistema empresarial de América Latina, aumentar la productividad y fomentar su crecimiento es una de las claves para el desarrollo económico. La falta de empleos en el país, sobre todo en áreas rurales, disminución de las remesas provenientes de Estados Unidos de América (EUA), y aumento de la delincuencia organizada (narcotráfico y secuestro), han contribuido, entre otros problemas, al aumento de la pobreza y marginación de las familias mexicanas, aumento del riesgo en el país e inseguridad nacional, dentro de un sistema institucional gubernamental debilitado.

En México las empresas enfrentan diversas problemáticas que obstaculizan su desempeño, entre ellas: La delincuencia y la corrupción, estos problemas no sólo desmotivan la creación de nuevos emprendimientos, sino también frenan el crecimiento económico del país. En el estado de Hidalgo no estamos exentos de vivir escenarios en donde se frene el desarrollo y crecimiento, el PIB del estado de Hidalgo registró un decremento del 8% en 2009, donde el número de empresas registradas decrecieron 32.38%, pasando de 27 634 en 2008 a 18 634 en 2009 (Terrones Cordero, 2011)

Por lo antes mencionado es fundamental hacer diagnósticos adecuados y buscar soluciones prácticas y rápidas que faciliten las actividades económicas del país y de la región, el presente proyecto tiene como finalidad conocer si el fenómeno de la delincuencia tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión, para tal efecto la investigación parte de un análisis sistémico y fue realizada en el municipio de Zacualtipán de Ángeles Hidalgo, pueblo enclavado en el corazón de la sierra hidalguense, el municipio cuenta con 1724 unidades económicas, de las cuales 1588 son micro y pequeñas empresas, que representan 92.1% (DENUE, 2019), las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio son preponderantemente el comercio al menudeo con el 47.13% e industrias manufactureras con el 15.07%

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la

delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 34.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 34.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su

alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover

bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy,

2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 34.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 34.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.

Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las

personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Zacualtipán de Ángeles, Hidalgo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 34.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Zacualtipán de Ángeles, Hidalgo, el cual tiene una población de 34720 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 54.3 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 7.1% de la población no cuenta con instrucción educativa, 62.4% tiene educación básica, 18.9% media superior y 11.3% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 49.9% y la no activa 50.1% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 1724 unidades económicas, de las cuales 1588 son micro y pequeñas empresas, que representan 92.1% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Zacualtipán de Ángeles, Hidalgo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 472 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 44.7% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.3 años; el estado civil más representado es casado, con 56.4%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 9.1% de los directores no cuenta con educación formal, 11.4% estudió primaria, 33.5% estudió secundaria, 29.4% estudió bachillerato, 15% terminó la licenciatura y el restante 1.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.19 horas a la semana a su negocio. En la tabla 34.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 34.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Zacualtipán de Ángeles.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.420
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	15.070
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	16.990
Comercio al menudeo	47.130
Transporte y almacenamiento	2.340
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.460
Información y comunicaciones	2.760
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.270
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	2.120
Actividades de enseñanza	0.000

Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.270
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.490
Otras actividades de servicios	4.670
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por

ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 472 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 34.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 34.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.548	1.193	0.967
Análisis de mercado	3.611	0.822	0.851
Proveedores	4.058	0.796	0.839
Dirección	3.540	0.809	0.804
Finanzas	3.680	0.841	0.882
Gestión de ventas	3.246	1.110	0.867
Producción – Operación	4.220	0.703	0.774
Innovación	3.048	1.120	0.906
Mercadotecnia	3.345	0.880	0.856
Satisfacción con la empresa	3.611	0.646	0.640
Ventaja competitiva	3.898	0.773	0.795
Ámbito de ventas	2.994	1.043	0.781
Responsabilidad social ISO 26000	3.546	1.034	0.926
Valoración del entorno	3.666	0.856	0.883

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 83.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 56.1% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 24.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Zacualtipán de Ángeles, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 34.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 34.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.626	3.522	0.840	201	0.403
Análisis de mercado	3.681	3.604	0.860	182	0.392
Proveedores	4.118	4.040	0.960	209	0.339
Dirección	3.663	3.508	1.900	213	0.059
Finanzas	3.844	3.635	2.440	206	0.016
Gestión de ventas	3.428	3.191	2.060	202	0.041
Producción – Operación	4.290	4.205	1.210	213	0.228
Innovación	3.196	3.000	1.650	196	0.100
Mercadotecnia	3.507	3.296	2.270	193	0.024
Satisfacción con la empresa	3.639	3.602	0.530	197	0.593
Ventaja competitiva	3.963	3.879	1.060	205	0.292
Ámbito de ventas	3.025	2.983	0.390	199	0.698
Responsabilidad social ISO 26000	3.583	3.540	0.390	192	0.694
Valoración del entorno	3.890	3.613	3.450	235	0.001

Fuente: Datos propios.

En la tabla 34.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Zacualtipán de Ángeles ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 34.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Recursos humanos	0.156	0.109		0.228*
Análisis de mercado	0.222	0.041		0.166*
Proveedores	0.072	0.164		0.093
Dirección	0.369**	-0.004		0.132.
Finanzas	0.031	0.057		0.316***
Gestión de ventas	0.214	-0.079		0.297**
Producción – Operación	0.174	0.033		0.098
Innovación	0.235	-0.107		0.234*
Mercadotecnia	0.179	-0.201		0.24**
Satisfacción con la empresa	0.12	-0.086		0.085
Ventaja competitiva	0.211	-0.106		0.144.
Ámbito de ventas	0.216	0.081		0.099
Responsabilidad social ISO 26000	0.004	0.074		0.29**
Valoración del entorno	0.305*	0.192		0.334***

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

La delincuencia es un factor que influye en la gestión de las actividades empresariales, los impactos destructivos indirectos de éste fenómeno serían la de crear menos empleos, mal pagados, ilegales o inmorales, es decir, las empresas son víctimas y corresponsables, por lo que es necesario redefinir las acciones de las empresas y de las políticas públicas para disminuir el ambiente de inseguridad prevaleciente y con ello evitar la destrucción de capacidades productivas y el deterioro moral de la comunidad, los problemas de seguridad en el ambiente productivo representan oportunidades y desincentivos no sólo para las empresas, sino también para repensar el rumbo que estamos dando a nuestra vida como seres humanos (empresarios, familias, funcionarios y académicos) lo que implica un compromiso ético para mantener y preservar una comunidad.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>

- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- Terrones Cordero, A. (Sin fecha de 2011). [uaeh.edu.mx](https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4830/las_micro__pequenas_y_medianas.pdf). Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4830/las_micro__pequenas_y_medianas.pdf
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 35

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Guadalajara

Jorge Orlando Villalpando Robles

Rito Segovia López

Ruth Moska Miranda

Laura Patricia Bolaños Chávez

RESUMEN

El propósito de este documento es centrarse en el impacto que tiene la corrupción en la gestión de las micro y pequeñas empresas (mype). Se utiliza un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la corrupción. La aportación de este capítulo es la asociación entre la corrupción y el análisis sistémico; así como la exploración de la percepción sobre la corrupción en la gestión de los directores de las mype.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi, 2014) existen más de 5.5 millones de micro y pequeñas empresas (mype) en México y de las 101 594 que reporta en el municipio de Guadalajara, Jalisco, 100 016 son mype, es decir, 98.4 por ciento.

De acuerdo con datos del Inegi (2014), la esperanza de vida de las empresas en México al nacer es de 7.8 años, Jalisco se encuentra por arriba del promedio nacional con 8.0 años, el municipio de Guadalajara está por debajo de la media estatal con 7.5 años. En el ámbito estatal, el sector manufacturero tiene un promedio de 9.9 años, el sector comercio 6.0 años y el sector privado no financiero 8.1 años.

Las mype de México cuentan con estructuras de producción que las pone en desventaja frente a las grandes empresas, tanto nacionales como internacionales. Mientras estas empresas no puedan superar estas dificultades, su falta de competitividad continuará provocando un ciclo vicioso de crecimiento económico moroso, pobreza y cambio estructural lento (ECLA/OECD, 2013).

De conformidad con el estudio sobre Percepción de la Corrupción en Jalisco elaborado por Berumen y Asociados para el Consejo Económico y Social del estado de Jalisco para el Desarrollo y la Competitividad (2017), entre 5 y hasta 25% de los ingresos de las empresas locales se destina al pago de dádivas, moches y mordidas.

El mismo estudio concluye que una gran parte de los empresarios jaliscienses se sienten obligados a dar mordida para agilizar los trámites, consideran que hay pocos avances en materia de transparencia y opinan que el Poder Judicial es el más corrupto entre las distintas áreas de gobierno.

Los resultados anteriormente expuestos son preocupantes, por lo que respetando las líneas de investigación que hemos definido al interior del Cuerpo Académico y, por lo tanto, del grupo de investigadores, así como del ámbito de acción que seleccionamos, se decidió indagar sobre la problemática específica que tienen las mype del municipio de Guadalajara, en relación con el mal que aqueja a nuestra sociedad: la corrupción.

En México, es posible encontrar estudios sobre micro, pequeñas y medianas empresas (mypime) (De la Rosa, 2000; Inegi 2011; Rueda, Simón & Flores, 1997); sin embargo, consideramos que la mediana empresa tiene un tipo de estructura y capacidades que se asemejan más a la empresa grande que a la mype. Hacen falta estudios para abordar a los empresarios de las mype. Para enfrentar esta problemática, en la presente investigación se excluye a la mediana empresa y se diseña un instrumento para evaluar el efecto de la corrupción en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas de un modo integral, con un enfoque adecuado al perfil de los directivos de este tipo de empresas.

Para la investigación fue necesario diseñar y aplicar un cuestionario a 399 micro y pequeñas empresas del municipio de Guadalajara, Jalisco, México. Dicho cuestionario consideró 6 apartados: 1) Características de la empresa, 2) Datos generales del Director(a), 3) Insumos del sistema, 4) Procesos del sistema, 5) Resultados del sistema y 6) Corrupción y delincuencia.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000

habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 35.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 35.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso

algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 35.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 35.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.

Tabla 35.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 35.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Guadalajara, Jalisco, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 35.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Guadalajara, Jalisco, el cual tiene una población de 1460148 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 30 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 46.8 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.7 personas, 2.5% de la población no cuenta con instrucción educativa, 46.6% tiene educación básica, 24.2% media superior y 26.6% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 55.3% y la no activa 44.7% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 1724 unidades económicas, de las cuales 1705 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.9% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Guadalajara, Jalisco. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 399 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 36.8% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.7 años; el estado civil más representado es casado, con 62.7%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 7% de los directores no cuenta con educación formal, 13.5% estudió primaria, 25.3% estudió secundaria, 25.1% estudió bachillerato, 25.8% terminó la licenciatura y el restante 3.3% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.48 horas a la semana a su negocio. En la tabla 35.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 35.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Guadalajara.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.570
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	17.900
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	1.140
Construcción	3.690
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	17.050
Comercio al menudeo	32.670
Transporte y almacenamiento	2.270
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	9.090
Información y comunicaciones	1.420
Actividades financieras y de seguros	1.420
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.840
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.570
Actividades de enseñanza	0.850
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.990
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.420
Otras actividades de servicios	3.690
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.420

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo

Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 399 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 35.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 35.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.922	0.779	0.920
Análisis de mercado	3.787	0.780	0.855
Proveedores	4.076	0.625	0.781
Dirección	3.760	0.746	0.820
Finanzas	4.027	0.769	0.900
Gestión de ventas	3.587	1.004	0.890

Tabla 35.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Producción – Operación	4.220	0.689	0.800
Innovación	3.307	1.023	0.902
Mercadotecnia	3.597	0.806	0.851
Satisfacción con la empresa	3.782	0.619	0.612
Ventaja competitiva	4.020	0.677	0.766
Ámbito de ventas	3.114	1.140	0.799
Responsabilidad social ISO 26000	3.739	0.981	0.932
Valoración del entorno	3.960	0.718	0.874

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 90% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 71.4% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 41.8% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.8 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Guadalajara, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 35.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 35.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.921	3.944	-0.290	326	0.775
Análisis de mercado	3.762	3.806	-0.530	340	0.596
Proveedores	4.058	4.082	-0.350	323	0.723

Tabla 35.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Dirección	3.753	3.774	-0.280	345	0.783
Finanzas	4.087	3.993	1.220	362	0.224
Gestión de ventas	3.545	3.616	-0.670	329	0.503
Producción – Operación	4.308	4.153	2.240	368	0.026
Innovación	3.388	3.256	1.250	349	0.212
Mercadotecnia	3.623	3.578	0.530	330	0.593
Satisfacción con la empresa	3.746	3.793	-0.740	327	0.461
Ventaja competitiva	4.019	4.025	-0.090	341	0.932
Ámbito de ventas	3.129	3.069	0.500	317	0.618
Responsabilidad social ISO 26000	3.771	3.734	0.360	317	0.721
Valoración del entorno	4.024	3.933	1.240	345	0.216

Fuente: Datos propios.

En la tabla 35.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Guadalajara ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 35.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.092	0.297*	-0.168.
Análisis de mercado	0.174	0.135	-0.182*
Proveedores	0.305*	0.003	-0.066
Dirección	0.388*	0.068	-0.142.
Finanzas	0.346*	0.275.	-0.025
Gestión de ventas	0.259	0.09	-0.059
Producción – Operación	0.1	0.237.	-0.037
Innovación	0.067	0.509**	-0.019
Mercadotecnia	0.185	0.171	-0.065
Satisfacción con la empresa	0.207.	0.152	-0.13.
Ventaja competitiva	0.035	0.255*	-0.068

Tabla 35.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Ámbito de ventas	-0.057	0.591**		0.087
Responsabilidad social ISO 26000	0.056	0.224		0.041
Valoración del entorno	0.366*	0.249.		-0.019

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 36

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tlajomulco de Zúñiga

Gerardo González Soto

Maria Eugenia Mosqueda Ochoa

Bertha Alicia De la Rosa Núñez

Susana Isabel González Rodríguez

RESUMEN

El propósito de este documento es centrarse en el impacto que tiene la corrupción en la gestión en las micro y pequeñas empresas (mype). Se utiliza un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la corrupción. La aportación de este capítulo es la exploración del efecto de la corrupción en la gestión de los directores de las mype.

En este municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, existe la pobreza y la falta de educación escolar los cuales empujan a la fechoría y a la degradación. Por lo que vemos que de los negocios que participaron en este estudio mostraron que los directores de empresa encuestados en su mayoría 63.5% cuentan con solo educación básica, solo un 13.6% tiene educación media superior y un 1% tiene educación profesional; en su generalidad expresan estar satisfechos con su empresa.

Los dirigentes de estas micro empresas reconocen la existencia de la infracción, han sido afectados directa e indirectamente, nos muestran las variables de las áreas de sus negocios y su impacto, por lo que han sido llevados a tomar decisiones en sus estrategias de gestión a fin de intentar evitar esta ola de violencia y crimen que están viviendo en este municipio.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El municipio de Tlajomulco de Zúñiga pertenece a la Región Centro, su población en 2015 según la Encuesta Intercensal es de 549 mil 442 personas; 49.1 por ciento hombres y 50.9 por ciento mujeres, se estima que para el 2020 esta población aumentará a 601 mil 122 habitantes, donde 296 mil 312 son hombres y 304 mil 810 mujeres, representando el 7.19 por ciento de la población total del estado. (IIEG, 2018).

Los gobiernos del municipio de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco han declarado que dicha población se ha visto envuelto en problemas de corrupción y delincuencia, lo hizo saber el presidente municipal cuando anunció la destitución de siete servidores públicos del ayuntamiento (Ornelas, 2014).

En el 2015 en su tercer informe de Gobierno de Tlajomulco el Alcalde aseguró que como primer gobierno de izquierda en Jalisco se levantó de las ruinas un municipio devastado por la corrupción, vicios y malos manejos de los gobiernos anteriores. (Rentería, sin año)

El hecho de que “Agentes de la Fiscalía General abandonaron en predio rústico de Tlajomulco Zúñiga, Jalisco, una caja de tráiler que contenía 157 cuerpos del Instituto Jalisciense de Ciencias Forenses.” (León, 2018). hacen ver al municipio corrupto y propicio para la delincuencia

Lamenta el Alcalde vigente de Tlajomulco, que se sigan encontrando cadáveres en fosas y cuerpos en el municipio, “en particular es un tema que ha sufrido este sexenio federal, creo que ha sido el peor en esta materia, hay muchísimos desaparecidos”. Añade que están esperando un diagnóstico de la nueva comisaría para presentar un proyecto sobre el tema del crimen organizado para prevenirlo junto con los gobiernos federal y estatal. (Olvera, 2018)

La encuesta de Nacional de Seguridad Pública Urbana en el primer trimestre del 2019, se destacó que, respecto a diciembre de 2018, los habitantes de Tlajomulco de Zúñiga de 74.5% disminuyó a 72.8%. (informador, 18)

Como respuesta a la delincuencia el Presidente Municipal de Tlajomulco, Salvador Zamora Zamora, presentó iniciativas: que contribuyan a disminuir los actos delictivos, declaró que: *“La seguridad es un compromiso que asumimos desde el primer día de nuestro gobierno y creo que es el algo donde los ciudadanos no pueden esperar. Nosotros, con esta iniciativa lo que estamos haciendo es evitar que tengamos más delincuentes permanentemente en la calle por la falta de atribuciones de los municipios o intervención de los municipios en los procedimientos”*. (Informador, 2019).

Por todo lo anterior hace que las pymes tengan que buscar varias alternativas como pagar sobornos para realizar trámites o evitar consecuencias en sus negocios; no se justifica, pero, las empresas ven la forma de sobrellevar esta problemática de sobrevivencia posible.

La corrupción y la violencia han generado un desequilibrio en las Pymes debido a este problema ha afectado también a la sociedad parte esencial para el desarrollo y supervivencia lo que conlleva una situación preocupante por lo que en este documento plasmamos la percepción de los empresarios de las micros y pequeñas empresas.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la

delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternatively, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 36.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 36.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido

proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y

generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 36.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 36.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.

Tabla 36.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 36.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tlajomulco de Zótliga, Jalisco, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 36.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Tlajomulco de Zótliga, Jalisco, el cual tiene una población de 549442 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 24 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 58.3 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.8 personas, 2.6% de la población no cuenta con instrucción educativa, 56.4% tiene educación básica, 23.2% media superior y 17.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 55.6% y la no activa 44.4% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 13998 unidades económicas, de las cuales 13716 son micro y pequeñas empresas, que representan 98% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tlajomulco de Zótliga, Jalisco. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 477 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 47.6% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 38.1 años; el estado civil más representado es casado, con 55.1%. Respecto a la escolaridad, se encontró

que 10.1% de los directores no cuenta con educación formal, 11.7% estudió primaria, 32.9% estudió secundaria, 30.6% estudió bachillerato, 13.6% terminó la licenciatura y el restante 1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.75 horas a la semana a su negocio. En la tabla 36.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 36.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tlajomulco de Zóeliga.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.100
Explotación de minas y canteras	0.210
Industrias manufactureras	4.620
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.630
Construcción	0.420
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	23.110
Comercio al menudeo	49.160
Transporte y almacenamiento	0.630
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	6.090
Información y Comunicaciones	1.050
Actividades financieras y de seguros	0.420
Actividades inmobiliarias	0.210
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.630
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.420
Actividades de enseñanza	0.210
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.470
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.680
Otras actividades de servicios	6.720
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.210

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del

presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 477 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 36.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 36.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	4.111	0.685	0.914
Análisis de Mercado	3.936	0.620	0.799
Proveedores	4.257	0.650	0.829
Dirección	3.843	0.644	0.737
Finanzas	3.992	0.686	0.871
Gestión de ventas	3.563	0.975	0.861
Producción – Operación	4.331	0.641	0.790
Innovación	3.493	0.960	0.888
Mercadotecnia	3.656	0.776	0.842
Satisfacción con la empresa	3.894	0.576	0.582
Ventaja competitiva	4.113	0.617	0.765
Ámbito de ventas	3.253	1.109	0.821
Responsabilidad social ISO 26000	3.944	0.906	0.937
Valoración del entorno	4.042	0.604	0.831

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 87.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 65.4% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 34.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 8.8 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Tlajomulco de Zúñiga, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 36.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 36.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	T	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.088	4.117	-0.490	409	0.626
Análisis de mercado	3.956	3.929	0.470	370	0.639
Proveedores	4.249	4.266	-0.260	347	0.793
Dirección	3.879	3.823	0.900	338	0.367
Finanzas	4.021	3.976	0.660	310	0.508
Gestión de ventas	3.668	3.510	1.700	337	0.091
Producción – Operación	4.400	4.295	1.750	360	0.082
Innovación	3.550	3.466	0.910	340	0.364
Mercadotecnia	3.675	3.649	0.340	326	0.731
Satisfacción con la empresa	3.883	3.902	-0.340	340	0.731
Ventaja competitiva	4.034	4.157	-2.050	316	0.042
Ámbito de ventas	3.243	3.252	-0.090	336	0.929
Responsabilidad social ISO 26000	3.965	3.930	0.410	350	0.678
Valoración del entorno	4.091	4.015	1.340	351	0.183

Fuente: Datos propios.

En la tabla 36.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Tlajomulco de Zúñiga ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 36.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.278*	-0.084	-0.069
Análisis de Mercado	0.416***	-0.071	-0.131*
Proveedores	0.236.	0.129	-0.074
Dirección	0.229.	-0.049	-0.073
Finanzas	0.274*	0.106	-0.173*
Gestión de ventas	0.763***	-0.282.	-0.024
Producción – Operación	0.322**	-0.187.	-0.016

Tabla 36.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.659***	-0.387*		0.003
Mercadotecnia	0.559***	-0.303*		-0.112
Satisfacción con la empresa	0.432***	-0.121		-0.143*
Ventaja competitiva	0.359**	-0.119		-0.175**
Ámbito de ventas	0.581**	0.061		-0.199.
Responsabilidad social ISO 26000	0.612***	-0.386*		0.008
Valoración del entorno	0.341**	-0.006		-0.033

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

CONCLUSIONES

A pesar de la fama popular que tiene el municipio de Tlajomulco, Jalisco, como corrupto y violento siendo una población pequeña en crecimiento parece ser que sus empresarios no perciben lo mismo que la prensa dice, de acuerdo a los resultados obtenidos no existe gran problema con la corrupción y la delincuencia en los micros y pequeños negocios se vive con un nivel bajo. Su preocupación de los Directivos de las mypes, está más en la necesidad de servicios públicos sin caer corrupción para verse favorecidos.

Cabe aclarar que el índice de corrupción y delincuencia si bien no es alto y es un foco de atención para prevenir su incremento, ya que esta población está en desarrollo creciendo tanto en población como en el establecimiento de nuevas empresas.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isy-50674>

- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 37

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso La Paz

Laura Elena Díaz Flores

David Pérez Trejo

Dolores Vargas Gómez

Raúl Retiz Mondragón

RESUMEN

La presente investigación muestra los resultados de un estudio dirigido a conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de La Paz, Estado de México, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión. La exploración se realizó con una muestra de 428 directores de mype que pertenecen a distintos sectores productivos del municipio. La recopilación de la información fue llevada a cabo por estudiantes universitarios capacitados tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura en la plataforma digital. Las estrategias de gestión fueron evaluadas en los siguientes ámbitos: insumos del sistema, proceso del sistema, resultados del sistema, y valoración del entorno. Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas. Se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de La Paz ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El crimen suele prosperar cuando los posibles delincuentes consideran que los beneficios de agredir son mayores que el riesgo de ser arrestado o encarcelados (Motta, 2017). De igual manera Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia se requiere de tres elementos: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y la escasa presencia de las fuerzas policiacas. Por otra parte, Briceño-León y Zubillaga (2002) indican que otro factor importante que suma a la delincuencia es la globalización, ya que este elemento permite a las personas crear más expectativas de tener diversos bienes que antes les eran inalcanzables, pero las posibilidades de tener dichos bienes no son de todo ciertas y en algunos países incluso son escasas. Otro elemento importante es el incremento de delitos en la región y su vinculación con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta al final del siglo pasado, pero al inicio de este siglo los

homicidios se convirtieron en la cuarta causa de muerte en la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La investigación que a continuación se presenta se realizó en el municipio de La Paz, Estado de México, es una población relativamente joven, ya que la edad promedio de la población en general es de 27 años, desafortunadamente el 3.7% de la población no cuenta con ninguna instrucción educativa y solo el 57.2% presenta educación básica, y el 25% tiene formación media superior y el resto cuenta con 13.8% superior. Un dato relevante es que la población económicamente activa (PEA) alcanza 54% y la no activa 46% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015).

Se sabe que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016). De hecho, la delincuencia es considerada por los micro-empresarios como el principal problema para el crecimiento, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018).

El presente trabajo pretende dar a conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de La Paz, Estado de México, es decir, el grado en el que las PYMEs se ven afectadas por estos actos. La investigación se realiza con un enfoque cuantitativo, a través de un diseño transversal – descriptivo.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o

una zona determinados. En la tabla 37.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 37.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más

pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam,

2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la

corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 37.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 37.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 37.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de La Paz, Estado de México, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 37.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de La Paz, Estado de México, el cual tiene una población de 293725 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 49.7 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.9 personas, 3.7% de la población no cuenta con instrucción educativa, 57.2% tiene educación básica, 25% media superior y 13.8% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 54% y la no activa 46% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 11947 unidades económicas, de las cuales 11863 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.3% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de La Paz, Estado de México. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 428 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 41.4% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 37.6 años; el estado civil más representado es casado, con 47.5%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 7% de los directores no cuenta con educación formal, 9.3% estudió primaria, 40.2% estudió secundaria, 38.3% estudió bachillerato, 4.9% terminó la licenciatura y el restante 0.2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.44 horas a la semana a su negocio. En la tabla 37.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 37.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de La Paz.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.530
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	12.500
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.260
Construcción	0.770
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	17.090
Comercio al menudeo	47.450
Transporte y almacenamiento	0.510

Tabla 37.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de La Paz.

Actividad	%
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.870
Información y comunicaciones	2.550
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.000
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.770
Actividades de enseñanza	0.510
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.550
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.790
Otras actividades de servicios	5.610
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.260

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de

importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 428 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 37.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 37.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.834	0.966	0.959
Análisis de mercado	3.863	0.758	0.883
Proveedores	4.160	0.712	0.850
Dirección	3.760	0.781	0.845
Finanzas	3.929	0.864	0.928
Gestión de ventas	3.641	0.965	0.883
Producción – Operación	4.187	0.855	0.895
Innovación	3.523	0.948	0.902
Mercadotecnia	3.760	0.815	0.892
Satisfacción con la empresa	3.829	0.747	0.794
Ventaja competitiva	4.060	0.737	0.846
Ámbito de ventas	3.401	1.078	0.841
Responsabilidad social ISO 26000	3.784	0.917	0.941
Valoración del entorno	3.915	0.766	0.903

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 94.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 78.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 55.4% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de La Paz, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 37.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 37.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.790	3.880	-0.930	382	0.355
Análisis de mercado	3.774	3.967	-2.530	380	0.012
Proveedores	4.103	4.222	-1.690	403	0.092
Dirección	3.706	3.815	-1.390	392	0.166
Finanzas	3.900	3.954	-0.620	388	0.534
Gestión de ventas	3.582	3.710	-1.330	389	0.183
Producción – Operación	4.166	4.212	-0.540	378	0.592
Innovación	3.530	3.512	0.190	383	0.853
Mercadotecnia	3.744	3.773	-0.360	378	0.723
Satisfacción con la empresa	3.791	3.857	-0.890	386	0.376
Ventaja competitiva	3.999	4.130	-1.800	407	0.073
Ámbito de ventas	3.463	3.336	1.160	368	0.245
Responsabilidad social ISO 26000	3.702	3.872	-1.870	398	0.062
Valoración del entorno	3.936	3.877	0.750	354	0.452

Fuente: Datos propios.

En la tabla 37.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber

sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de La Paz ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 37.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Recursos humanos	0.132	-0.269.		0.189
Análisis de mercado	-0.087	0.163		-0.115
Proveedores	-0.007	0.075		-0.118
Dirección	0.197	0.157		-0.123
Finanzas	0.059	0.049		-0.022
Gestión de ventas	0.448**	-0.143		0.008
Producción – Operación	0.229	0.04		0.098
Innovación	0.326.	-0.077		0.036
Mercadotecnia	0.187	0.139		-0.098
Satisfacción con la empresa	0.133	-0.116		-0.068
Ventaja competitiva	0.075	-0.006		-0.146
Ámbito de ventas	-0.057	0.391*		-0.168
Responsabilidad social ISO 26000	0.122	0.085		-0.22.
Valoración del entorno	0.21	0.043		-0.053

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isy-50674>

- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 38

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Nezahualcóyotl

Alejandra Ballesteros Aureoles

María Esther Zavala Ramírez

Maria de Lourdes Jiménez Calvo

Karla Marlem Zavala Arenas

RESUMEN

El objetivo de este capítulo es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las mypes en el Municipio de Nezahualcóyotl, en el Estado de México. Se realizó una revisión de la literatura de los conceptos delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas (mype), asimismo se menciona el contexto de la delincuencia en Latinoamérica, para poder contextualizar a la mype, también se revisan las definiciones conceptuales del sistema de empresa, para cerrar esa sección con los efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de mypes. Respecto al método, se presenta un diseño transversal, descriptivo. El tamaño de la muestra fue de 487 directores, teniendo un nivel de significancia del 5%. El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, los encuestadores fueron estudiantes de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl, que en su momento cursaban de primero a quinto cuatrimestre o de séptimo a décimo, de las dos carreras que se imparten en la División de Administración de Empresas. Las variables de investigación están contenidas en 105 ítems tipo Likert de 5 niveles, que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema procesos del sistema, resultados del sistema. Los principales resultados, se muestran en la magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal, con una significancia del .050, la variable de análisis de mercado y gestión de ventas; tres las variables con una significancia de .010, como son la dirección, mercadotecnia y valoración del entorno.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El capítulo se divide, en resumen, introducción, la revisión de la literatura, se divide en tres secciones, la delincuencia en Latinoamérica, el contexto mype y los efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes; en el apartado del método, se tiene el contexto local, la muestra, el instrumento de la investigación, la estadística de las variables y confiabilidad; finalmente se cierra el capítulo con los resultados y las referencias.

Se presentan dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de las mypes, se aborda la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber

sido víctima del grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o graves (Mertz, 2012, p. 2), diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (Briceño-León y Zubillaga, 2002, Soares y Naritomi, 2010). En la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor del 44% de latinoamericanos han sido víctimas de algún crimen cada año. (Soares y Naritomi, 2010).

Se sabe que en los lugares donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), lo que afecta la actividad económica y como consecuencia las finanzas de las mypes. Gaviria (2002), comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios, y las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno. De hecho, las microempresas principalmente lo viven.

El diseño de la investigación es transversal y descriptiva, ya que tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población, en el caso de este estudio, se consideraron 15 variables y como objetivo es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas (mypes) del Municipio de Nezahualcóyotl, en el Estado de México, a partir del análisis sistémico y así medir su efecto en sus estrategias de gestión. La población ha estudiar fue de 487 directores de las mypes, la recopilación de la información la realizaron entre 167 estudiantes de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl, bajo la supervisión de los profesores del Cuerpo Académico Vinculación: Ciencias Administrativas y Sector Productivo.

Como instrumento de investigación, se diseñó un cuestionario para ser contestado por el director de la empresa, dicho instrumento fue adaptado por Posada (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

En los principales resultados, se encontró que, sobre las variables de delincuencia, un 90.8% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos mencionados estaban presentes en los alrededores de la empresa, mientras que el 65.7% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, el 43% de los participantes del Municipio de Nezahualcóyotl, mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.6 delitos durante el año.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 38.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 38.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas

policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de

instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La

clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 38.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 38.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Insumos del sistema	del	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.

Tabla 38.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.

Tabla 38.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 38.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México, el cual tiene una población de 1039867 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 32 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 44.6 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.7 personas, 2.9% de la población no cuenta con instrucción educativa, 48.5% tiene educación básica, 28.6% media superior y 19.8% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 52.9% y la no activa 47.1% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 49203 unidades económicas, de las cuales 49004 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 487 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos

capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 45.6% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.7 años; el estado civil más representado es casado, con 52.2%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 8.2% de los directores no cuenta con educación formal, 12.1% estudió primaria, 38.6% estudió secundaria, 30% estudió bachillerato, 10.9% terminó la licenciatura y el restante 0.2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.03 horas a la semana a su negocio. En la tabla 38.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 38.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Nezahualcóyotl.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.000
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	6.220
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	1.660
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	10.580
Comercio al menudeo	59.540
Transporte y almacenamiento	1.040
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	8.090
Información y comunicaciones	2.280
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.210
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.040
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.210
Actividades de enseñanza	0.620
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.040
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.450
Otras actividades de servicios	6.020
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 487 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 38.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 38.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.793	0.949	0.945
Análisis de mercado	3.788	0.775	0.845
Proveedores	4.137	0.696	0.816
Dirección	3.690	0.782	0.806
Finanzas	3.768	0.834	0.891
Gestión de ventas	3.384	1.080	0.881
Producción – Operación	4.214	0.684	0.788
Innovación	3.249	1.087	0.899
Mercadotecnia	3.478	0.872	0.860
Satisfacción con la empresa	3.648	0.698	0.700
Ventaja competitiva	4.035	0.727	0.800
Ámbito de ventas	2.923	1.175	0.852
Responsabilidad social ISO 26000	3.499	1.054	0.931
Valoración del entorno	3.783	0.740	0.859

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 90.8% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 65.7% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 43% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.6 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Nezahualcóyotl, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 38.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 38.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.821	3.775	0.520	426	0.603
Análisis de mercado	3.904	3.705	2.790	432	0.006
Proveedores	4.167	4.111	0.880	455	0.380
Dirección	3.808	3.606	2.840	449	0.005
Finanzas	3.828	3.713	1.490	439	0.137
Gestión de ventas	3.470	3.324	1.460	420	0.146
Producción – Operación	4.250	4.193	0.880	410	0.382
Innovación	3.336	3.184	1.500	431	0.135
Mercadotecnia	3.547	3.432	1.410	424	0.158
Satisfacción con la empresa	3.709	3.596	1.740	432	0.082
Ventaja competitiva	4.036	4.038	-0.020	420	0.986
Ámbito de ventas	2.970	2.876	0.850	420	0.396
Responsabilidad social ISO 26000	3.570	3.447	1.240	432	0.216
Valoración del entorno	3.832	3.745	1.260	438	0.209

Fuente: Datos propios.

En la tabla 38.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Nezahualcóyotl ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 38.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.015	-0.161	0.037
Análisis de mercado	0.011	-0.015	0.179*
Proveedores	-0.163	0.091	0.08
Dirección	-0.048	0.021	0.221**
Finanzas	-0.101	0.27*	0.147.
Gestión de ventas	-0.168	-0.027	0.275*
Producción – Operación	-0.09	0.007	0.027

Tabla 38.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	-0.141	-0.025		0.195.
Mercadotecnia	-0.093	0.086		0.235**
Satisfacción con la empresa	-0.116	-0.066		0.056
Ventaja competitiva	-0.241*	-0.172.		0.089
Ámbito de ventas	-0.377*	-0.113		0.33**
Responsabilidad social ISO 26000	0.059	-0.102		0.187.
Valoración del entorno	-0.044	0.132		0.239**

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>

- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 39

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Chimalhuacán.

José Antonio Tlacuilo González

Diana Acevedo Arcos

Diego Demetrio Gaspar Sarabio

Elizabeth Garcia Martinez

RESUMEN

En las líneas siguientes se analizan las respuestas que dieron 584 micro y pequeños empresarios del Municipio de Chimalhuacán en el Estado de México, sobre el efecto que ha tenido la delincuencia en los últimos cinco años en su empresa, se sustenta el presente artículo con Merts, Briceño, Zubillaga, Soares entre otros para sentar las bases del comportamiento delictivo además de en México en Latinoamérica y contrastarlo con Europa para estar en posibilidad de analizar los resultados obtenidos en un contexto regional adecuado. Fue necesario también definir conceptos básicos que engloban el entorno de una empresa como: proveedores, procesos del sistema, dirección, finanzas, gestión de ventas, producción entre otros, para estar en posibilidad de emitir una valoración sobre los resultados de la encuesta sin encontrar con función alguna en cuanto a los términos que giran alrededor de la empresa el cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa los encuestadores que participaron en el proyecto son alumnos de las Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido y se observa el efecto en diferentes variables y su efecto en la hipótesis planteado.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Se analiza el resultado de una encuesta con 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems), resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems) Las variables

de la investigación están contenidas en varias secciones que agrupan estos ítems se aplicó un promedio ponderado dando doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Se sustenta el artículo con obras que analizan la delincuencia en América latina de investigadores como Mertz, Briceño, Zubillaga, Soares entre otros, se presenta un cuadro comparativo de la población en Argentina, Colombia, Cuba, Ecuador, México y Perú que son países en los que se aplicó el cuestionario, ya que algunas universidades de estas Naciones pertenecen a RELAYN que es la red de investigación en la se generó por parte de los coordinadores el instrumento para conocer el impacto de la delincuencia en las micro y pequeñas empresas en estos países con un índice alto de delincuencia aunado a ello se definen conceptos que tienen que ver con la empresa como: insumos del sistema, recursos humanos, análisis de mercado, proveedores, procesos del sistema, dirección, finanzas, gestión de ventas, innovación, mercadotecnia entre otras con la finalidad de evitar confusiones en relación a los resultados de la aplicación de la encuesta.

La población que se analizó fueron directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Chimalhuacán, Estado de México. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 584 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de las encuestas las aplicaron alumnos de las Divisiones de Administración y Mercadotecnia de la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma.

Los resultados fueron que el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Chimalhuacán es bastante grande. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes: por un lado, abordamos la victimización por parte de la

delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 39.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 39.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no

estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es

llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 39.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 39.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.

Tabla 39.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 39.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de

negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Chimalhuacan, Estado de México, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 39.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Chimalhuacan, Estado de México, el cual tiene una población de 679811 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 25 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 48.6 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.1 personas, 4.4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 62.6% tiene educación básica, 24.7% media superior y 8% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 52.5% y la no activa 47.5% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 27048 unidades económicas, de las cuales 27002 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.8% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Chimalhuacan, Estado de México. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 584 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 49.7% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.2 años; el estado civil más representado es casado, con 53.5%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 11.6% de los directores no cuenta con educación formal, 14.7% estudió primaria, 39% estudió secundaria, 29.3% estudió bachillerato, 5.1% terminó la licenciatura y el restante 0.2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.77 horas a la semana a su negocio. En la tabla 39.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 39.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Chimalhuacán.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.000
Explotación de minas y canteras	0.170
Industrias manufactureras	5.160
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.860
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	8.610
Comercio al menudeo	64.370
Transporte y almacenamiento	0.690
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.680
Información y comunicaciones	2.070
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.690
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.340
Actividades de enseñanza	0.690
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.690
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.890
Otras actividades de servicios	7.920
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.170

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 584 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 39.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 39.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.626	1.036	0.948
Análisis de mercado	3.743	0.740	0.826
Proveedores	4.036	0.780	0.829
Dirección	3.608	0.767	0.799
Finanzas	3.728	0.836	0.892
Gestión de ventas	3.330	1.017	0.862
Producción – Operación	4.164	0.761	0.807
Innovación	3.177	1.031	0.899
Mercadotecnia	3.476	0.815	0.851
Satisfacción con la empresa	3.712	0.637	0.646
Ventaja competitiva	4.018	0.695	0.784
Ámbito de ventas	2.940	1.128	0.827
Responsabilidad social ISO 26000	3.548	1.021	0.934
Valoración del entorno	3.764	0.780	0.876

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 92.1% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 67.6% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 38.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Chimalhuacan, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 39.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 39.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.697	3.581	1.340	510	0.181
Análisis de mercado	3.703	3.768	-1.020	458	0.307
Proveedores	3.972	4.079	-1.630	489	0.104
Dirección	3.616	3.603	0.200	417	0.842
Finanzas	3.712	3.740	-0.390	448	0.695
Gestión de ventas	3.422	3.272	1.730	479	0.084
Producción – Operación	4.141	4.184	-0.680	499	0.497
Innovación	3.205	3.156	0.540	444	0.589
Mercadotecnia	3.519	3.447	1.010	442	0.313
Satisfacción con la empresa	3.680	3.734	-0.980	458	0.328
Ventaja competitiva	4.007	4.027	-0.350	503	0.727
Ámbito de ventas	3.111	2.831	2.970	493	0.003
Responsabilidad social ISO 26000	3.595	3.519	0.880	495	0.378
Valoración del entorno	3.871	3.695	2.710	504	0.007

Fuente: Datos propios.

En la tabla 39.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Chimalhuacán ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 39.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.004	0.224	0.025
Análisis de mercado	0.145	0.075	-0.131*
Proveedores	0.109	0.185.	-0.04
Dirección	0.25*	0.097	-0.016
Finanzas	0.288*	0.262*	-0.015
Gestión de ventas	0.29.	0.125	0.033
Producción – Operación	0.115	0.073	-0.07

Tabla 39.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.023	0.264.		-0.117
Mercadotecnia	0.071	0.104		0.051
Satisfacción con la empresa	-0.085	0.061		-0.01
Ventaja competitiva	0.077	0.245*		-0.125*
Ámbito de ventas	-0.086	0.331*		0
Responsabilidad social ISO 26000	0.381*	0.063		-0.092
Valoración del entorno	0.285*	0.223*		-0.038

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. Current Sociology, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. Journal of Economics and Business Research, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. World Development, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. Latin American Politics and Society, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 40

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Atlautla, Ozumba y Amecameca

Juan Manuel Ortega Camacho

Elizabeth Torres Ramos

Abigail Alonso Reyes

Angélica María Ramos Yáñez

RESUMEN

Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia y corrupción en el mundo, es por ello que el presente trabajo retoma esta temática, abordando principalmente aquellos factores que pueden afectar las estrategias de gestión de las pymes:

- 1) Se consideró el “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente, así como sus familiares o conocidos”.
- 2) Por otro lado, se abordó la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

La investigación fue realizada en los municipios de Atlautla, Ozumba y Amecameca, Estado de México, estos cuentan con 5229 unidades económicas, de las cuales 5205 mypes, que representan 99.5% .

Con respecto al Alfa de Cronbach como método de fiabilidad, arrojo que que sólo la variable de “satisfacción con la empresa “tuvo un valor menor a 0.75.

Sobre las variables de delincuencia, se encontró que 87.3% mencionó que al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 65.3% consideró que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 33% mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.6 delitos durante el año.

Finalmente para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones se pudo ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La delincuencia es una problemática que afecta al desarrollo de toda sociedad y que puede analizarse desde diferentes contextos, su complejidad inicia desde su conceptualización; este término se utiliza para hacer referencia a acciones que realizan personas que violentan las

leyes, para hablar de crímenes o ejecución de delitos, refiriéndose a la consumación de actos que se encuentran fuera de los estatutos, lineamientos, normas y leyes establecidos por la sociedad. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha considerado que el crimen y la violencia en la región de América Latina y el Caribe se encuentran en niveles epidémicos. Sin embargo, a pesar de la gravedad del problema, los costos que la delincuencia y la violencia imponen a la región han comenzado a recibir atención sistemática recién hace muy poco (Jaitman y Keefer, 2017). Uno de los puntos importantes en donde se requiere poner atención es sobre el costo y los retos que genera para las empresas, ya que el incremento de los niveles de delincuencia tiende a alejar la inversión y a disminuir el consumo. La presente investigación se realizó con el objetivo de conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Atlautla, Ozumba y Amecameca, Estado de México a partir del análisis sistémico, así como de medir el efecto en sus estrategias de gestión. Considerando que el director de las mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 empleados.

La investigación tiene un diseño descriptivo de corte transversal, el tamaño de la muestra fue de 424 directores de mype, con un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información estuvo a cargo de alumnos de la Licenciatura en Administración y Gestión de pequeñas y medianas empresas de la Universidad Politécnica de Atlautla, quienes aplicaron, un cuestionario diseñado para ser contestado por el director de la empresa. El instrumento consta de 6 secciones a través de las cuales se abordaron tres dimensiones; 1) características de la empresa y del director de la empresa, 2) insumos, procesos y resultados del sistema, 3) la variable corrupción y delincuencia, las estrategias de gestión fueron evaluadas mediante 105 ítems con escala tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica).

Para medir el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se realizaron dos análisis; en el primero, se compararon las medias de las variables del análisis sistémico entre las empresas que fueron víctimas de la delincuencia y las que no fueron víctimas. El segundo análisis se realizó mediante una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que se valoró el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización, con respecto a los distintos componentes de la estrategia de gestión.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 40.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 40.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles

ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a

cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 40.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 40.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.

Tabla 40.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.

Tabla 40.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Atlautla, Ozumba y Amecameca, Estado de México, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 40.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Atlautla, Ozumba y Amecameca, Estado de México, el cual tiene una población de 30945, 29114, 50904 respectivamente habitantes; la edad promedio de la población en general es de 37 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 52.9 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.2 personas, 3.9% de la población no cuenta con instrucción educativa, 58.6% tiene educación básica, 24.3% media superior y 13.1% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 47.6% y la no activa 52.4% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 5229 unidades económicas, de las cuales 5205 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.5% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Atlautla, Ozumba y Amecameca, Estado de México. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 424 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos

capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 49.1% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40 años; el estado civil más representado es casado, con 45.8%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5.9% de los directores no cuenta con educación formal, 7.1% estudió primaria, 34.2% estudió secundaria, 39.9% estudió bachillerato, 12% terminó la licenciatura y el restante 0.9% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.32 horas a la semana a su negocio. En la tabla 40.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 40.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Atlautla, Ozumba y Amecameca.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.440
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	15.790
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.720
Construcción	0.720
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	22.970
Comercio al menudeo	42.110
Transporte y almacenamiento	0.240
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	3.110
Información y comunicaciones	3.110
Actividades financieras y de seguros	0.720
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.670
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.720
Actividades de enseñanza	0.720
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.150
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.200
Otras actividades de servicios	2.390
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.240

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 424 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 40.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 40.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.782	0.915	0.943
Análisis de mercado	3.686	0.798	0.875
Proveedores	4.107	0.770	0.862
Dirección	3.625	0.804	0.837
Finanzas	3.694	0.890	0.919
Gestión de ventas	3.466	1.016	0.881
Producción – Operación	4.125	0.737	0.813
Innovación	3.317	0.996	0.909
Mercadotecnia	3.497	0.902	0.894
Satisfacción con la empresa	3.720	0.701	0.707
Ventaja competitiva	4.001	0.745	0.846
Ámbito de ventas	3.214	1.076	0.831
Responsabilidad social ISO 26000	3.546	0.985	0.937
Valoración del entorno	3.816	0.845	0.918

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 87.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 65.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 33% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.6 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Atlautla, Ozumba y Amecameca, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 40.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 40.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.818	3.763	0.630	339	0.531
Análisis de mercado	3.669	3.699	-0.360	273	0.723
Proveedores	4.098	4.113	-0.170	241	0.866
Dirección	3.657	3.613	0.520	260	0.605
Finanzas	3.678	3.691	-0.140	262	0.888
Gestión de ventas	3.595	3.393	1.980	300	0.049
Producción – Operación	4.014	4.179	-2.130	267	0.034
Innovación	3.371	3.286	0.850	296	0.395
Mercadotecnia	3.668	3.421	2.800	311	0.005
Satisfacción con la empresa	3.790	3.691	1.380	276	0.167
Ventaja competitiva	4.017	4.000	0.230	290	0.818
Ámbito de ventas	3.358	3.136	1.990	268	0.048
Responsabilidad social ISO 26000	3.539	3.547	-0.080	287	0.938
Valoración del entorno	3.898	3.768	1.470	270	0.142

Fuente: Datos propios.

En la tabla 40.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Atlautla, Ozumba y Amecameca ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 40.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.204	0.084	0.084
Análisis de mercado	-0.008	-0.056	-0.025
Proveedores	-0.133	0.009	0.192*
Dirección	-0.046	-0.062	0.099
Finanzas	-0.127	0.08	0.191*
Gestión de ventas	-0.305	0.251	0.291**
Producción – Operación	-0.074	0.009	-0.011

Tabla 40.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	-0.211	0.18		0.348***
Mercadotecnia	-0.243.	0.312*		0.38***
Satisfacción con la empresa	-0.128	0.045		0.108
Ventaja competitiva	-0.185	0.163		0.023
Ámbito de ventas	-0.171	0.235		0.29**
Responsabilidad social ISO 26000	-0.298.	0.234		0.184.
Valoración del entorno	0.009	0.091		0.241**

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 41

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tecámac

María Eustolia Llanillo Flores

Rocio Cruz Osorio

Griselda Meneses Romo

María Cruz Martínez Rosales

RESUMEN

La presente investigación responde a la necesidad de conocer cuál es el efecto de la delincuencia en la gestión que realizan las micro y pequeñas empresas ubicadas en el municipio de Tecámac, problemática a la que se enfrenta la región misma que se replica en varios países Latinoamericanos, reconocida como un acto ilegal que afecta a la sociedad, inhibiendo el crecimiento, y por tanto la participación de las actividades productivas. Se ha observado que los índices han aumentado durante los últimos años, por lo que su impacto es un tema para analizar. La información que se genera con relación a la incidencia delictiva para las unidades económicas en enero 2017, emitido por el Observatorio Nacional Ciudadano de Seguridad, Justicia y Legalidad (ONG), reportó, un aumento de casi 52%, donde las extorsiones y robos con violencias tienen una incidencia a negocios del 32% cada uno, En tanto para 2018 el Instituto para la Economía y la Paz, en los cinco indicadores evaluados sobre el desempeño de la sociedad relacionados con: inseguridad; entorno empresarial sólido, altos niveles de capital humano, buenas relaciones con los vecinos, distribución equitativa de los recursos y aceptación de los derechos de los demás, observamos que la percepción sobre el desempeño del gobierno con relación a su funcionamiento, corrupción y libre flujo de información, reporta un deficiente desempeño, lo que posibilita la acción del crimen organizado, en la misma evaluación, ningún país Latinoamericano reporta niveles bajos de delincuencia, en donde México ocupa el lugar 140 de 163 países evaluados.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

¿De qué manera afecta la delincuencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas en el municipio de Tecámac?, problema que hoy en día es considerado de preocupación social que afecta no solo a México sino a diversos países en Latinoamérica, y que se relaciona con un comportamiento ilegal, para analizar esta problemática a la que se enfrentan los directores

de estas empresas, se diseñó un instrumento para identificar las posibles causas a las que se enfrentan día a día. Para la realización de esta investigación, se seleccionó literatura que aborda la victimización por parte de la delincuencia al identificar el “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes, o alternativamente graves y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos o sus familiares y conocidos”. Considerando el contexto Latinoamericano, a partir de su integración ocupacional, ubicación y giro, en donde se refleja el temor de ser víctima de la delincuencia que pueden llevarlos a tomar decisiones que afectan su estilo de vida y por tanto su calidad y economía. El presente documento tiene el objetivo de complementarse con información obtenida a través de la entrevista de campo, para conocer la percepción de los directores entrevistados sobre el tema, además de identificar su posición ante esta situación y cuales han sido las medidas de prevención o en su efecto su reacción ante tal escenario, cuando se tiene referencia de actos delictivos, La investigación sobre esta problemática, responde al interés de identificar si esta es causa del cierre de microempresas en la región. argumento en que se desarrolla su efecto, para lo cual se seleccionaron variables relacionadas con esta. Analizando comparativamente con datos a nivel Latinoamérica, que permitió conocer la eficiencia de sus estrategias ante situaciones de violencia directa e indirectamente, que afectan su actividad, diferenciando aquellos que han sido víctimas de los que no han sido afectados en su ámbito de su desarrollo, revisando la estadística generada de la percepción del grupo de micro-empresarios entrevistados, finalmente se presenta la conclusión apoyada en las tablas generadas con la información obtenida y discusión de resultados a partir de la hipótesis planteada en el diseño de la presente.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o

una zona determinados. En la tabla 41.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 41.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a estos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado relacionada con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres

veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam,

2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la

corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 41.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 41.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.

Tabla 41.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 41.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tecámac,

Estado de México, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 41.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Tecámac, Estado de México, el cual tiene una población de 446008 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 28 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 48.7 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 2% de la población no cuenta con instrucción educativa, 44.6% tiene educación básica, 34.1% media superior y 19.2% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 54% y la no activa 46% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 15807 unidades económicas, de las cuales 15726 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.5% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tecámac, Estado de México. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 418 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 48.6% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 43.6 años; el estado civil más representado es casado, con 52%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 8.6% de los directores no cuenta con educación formal, 9.3% estudió primaria, 35.6% estudió secundaria, 33.5% estudió bachillerato, 11.2% terminó la licenciatura y el restante 1.7% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.61 horas a la semana a su negocio. En la tabla 41.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 41.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tecámac.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.000
Explotación de minas y canteras	0.250
Industrias manufactureras	10.530
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.500
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	12.530
Comercio al menudeo	58.150
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.010
Información y comunicaciones	2.010
Actividades financieras y de seguros	0.500
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.010
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.500
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	4.010
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.510
Otras actividades de servicios	1.750
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.750

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 418 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 41.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 41.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.582	1.028	0.939
Análisis de mercado	3.348	1.153	0.945
Proveedores	4.034	0.775	0.833
Dirección	3.242	1.228	0.942

Tabla 41.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.641	1.020	0.938
Gestión de ventas	3.076	1.295	0.935
Producción – Operación	3.566	1.361	0.956
Innovación	3.050	1.306	0.959
Mercadotecnia	3.267	1.138	0.936
Satisfacción con la empresa	3.518	0.861	0.804
Ventaja competitiva	3.486	1.306	0.955
Ámbito de ventas	2.925	1.278	0.893
Responsabilidad social ISO 26000	3.282	1.332	0.971
Valoración del entorno	3.568	1.164	0.953

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 84.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 73.7% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 36.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 8.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Tecámac, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 41.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 41.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.822	3.441	3.890	364	0.000
Análisis de mercado	3.753	3.118	6.320	404	0.000

Tabla 41.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Proveedores	4.094	3.996	1.240	314	0.217
Dirección	3.705	2.979	6.630	392	0.000
Finanzas	3.962	3.451	5.090	328	0.000
Gestión de ventas	3.470	2.836	5.190	363	0.000
Producción – Operación	4.026	3.302	5.940	397	0.000
Innovación	3.426	2.819	4.950	371	0.000
Mercadotecnia	3.611	3.063	4.980	339	0.000
Satisfacción con la empresa	3.723	3.397	3.820	329	0.000
Ventaja competitiva	3.891	3.248	5.460	397	0.000
Ámbito de ventas	3.299	2.706	4.740	331	0.000
Responsabilidad social ISO 26000	3.734	3.023	5.720	367	0.000
Valoración del entorno	4.079	3.271	7.780	385	0.000

Fuente: Datos propios.

En la tabla 41.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Tecámac ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 41.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.458**	0.331.	-0.064
Análisis de mercado	0.854***	0.828***	-0.071
Proveedores	0.368**	0.085	0.08
Dirección	1.032***	0.796***	-0.007
Finanzas	0.788***	0.38*	0.112
Gestión de ventas	0.98***	0.693***	-0.031
Producción – Operación	1.272***	0.906***	-0.093
Innovación	0.751***	0.866***	-0.003
Mercadotecnia	0.646***	0.704***	0.138

Tabla 41.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Satisfacción con la empresa	0.345*	0.421**		0.08
Ventaja competitiva	1.17***	0.858***		-0.105
Ámbito de ventas	0.282	0.904***		0.177
Responsabilidad social ISO 26000	0.828***	0.788***		0.064
Valoración del entorno	0.991***	0.753***		0.091

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Al analizar el efecto de la delincuencia en el desarrollo de las mypes en el municipio de Tecámac, con el reconocimiento de los directores de estas, sobre el efecto de la delincuencia en su desarrollo y por tanto en la toma de decisiones, los sitúa ante una problemática que se replica con mayor frecuencia en diversas regiones. La confianza de realizar inversiones, en cada mype o exponer a sus colaboradores se guía por experiencias previas, o situaciones presentadas en su proximidad, durante la recolección de datos para conocer las diferentes variables motivo de este estudio, se evaluaron nueve delitos que pueden afectar a las empresas, evaluando desde la perspectiva del haber experimentado algún delito o no, encontrándose que el 84.4% tienen una percepción de conocer al menos uno de los delitos seleccionados, considerando que el número de unidades económicas en el municipio de Tecámac, principalmente se dedican al comercio al mayoreo y menudeo, el reconocimiento de su existencia es muy parecido al haber sido sujeto de esta, por lo que se determina que la delincuencia si afecta el crecimiento de las mype.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>

- Lora, E. (2008). Calidad de vida: más allá de los hechos. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Martínez, León A. (2018), Informe del. Índice de Paz México 2018, Instituto para la Economía y la Paz
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 42

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Lerma de Villada

Dania Elba Villaseñor Padilla

Edwin Flores Ortiz

Fernando Pedroni Lara

María del Pilar Azamar Vilchis

RESUMEN

La delincuencia es una de las variables que interfiere en la toma de decisiones dentro de las empresas y de acuerdo a investigaciones, las mypes son más propensas a percibir este fenómeno. Latinoamérica es una de las regiones del mundo con mayores índices de violencia, de ahí la importancia del presente estudio, ya que dicha variable tiene impacto en aspectos socioeconómicos, principalmente en las finanzas de la pymes y la falta de confianza, lo cual genera bajos deseos de cooperación, siendo la delincuencia uno de los problemas principales para el crecimiento de las mypes, ya que genera cambios en cuanto al comportamiento de la sociedad, reflejándose en la disponibilidad para trabajar, el uso de efectivo, resistencia al uso de dinero electrónico, etc.

Dentro del municipio de Lerma de Villada, se identifica que el 85.1% de los empresarios participantes de la investigación, perciben la presencia de delitos, de los cuales, el 64.4% considera que afecta a sus empresa, también el 29.8% indica que ha sido víctima de algún delito en el último año, lo cual ha afectado en la gestión de su empresa.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se realizó dentro del municipio de Lerma de Villada, Estado de México, teniendo como objetivo identificar el efecto que ejerce la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Cabe señalar, que dentro del municipio objeto de estudio, existen 6166 mypes, de las cuales se considero la participación de 404 directores, el instrumento de investigación fue aplicado al directivo de la empresa, es decir, aquella persona que toma la mayor parte de decisiones dentro de la misma. Siendo de esta manera, que a partir de un estudio transversal y descriptivo, se logran abordar las variables de victimización de la sociedad, a partir de actos delictivos y la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

La variable de la delincuencia, es sin duda un elemento del entorno que influye en el comportamiento de la economía, así como en la gestión de las mypes, para ello se analiza la diferencia en cuanto a la toma de decisiones de los directivos que han sido víctimas de la delincuencia y en aquellos que solamente perciben el potencial de ser víctima de un acto de delincuencia, ya que en ambas situaciones se puede en mayor o menor medida influir en una buena toma de decisiones. Las percepciones de la mayoría de los directivos participantes en la investigación, afirman la existencia de delitos entorno a sus empresas, donde más de la mitad también expresaron verse afectados por estos factores en su actividad, aun siendo la minoría aquellos que opinaron concretamente haber sido víctima de actos delincuenciales. Ya que como se demostrará a lo largo de la investigación, la toma de decisiones respecto a las gestiones de los directivos de las mypes de Lerma de Villada se ven drásticamente influenciadas, no solo cuando de ha sido víctima de la delincuencia, sino también y con mayor peso, cuando se tiene la incertidumbre de permanecer en un constante estado de vulnerabilidad o susceptibilidad a la victimización por un delito.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 42.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 42.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 42.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 42.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 42.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 42.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Lerma de

Villada, Estado de México, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 42.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Lerma de Villada, Estado de México, el cual tiene una población de 146654 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 52.7 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.3 personas, 4.9% de la población no cuenta con instrucción educativa, 57.7% tiene educación básica, 22.8% media superior y 14.4% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 49.4% y la no activa 50.6% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 6416 unidades económicas, de las cuales 6166 son micro y pequeñas empresas, que representan 96.1% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Lerma de Villada, Estado de México. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 404 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 44.3% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.9 años; el estado civil más representado es casado, con 70.5%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5.7% de los directores no cuenta con educación formal, 11.6% estudió primaria, 28.7% estudió secundaria, 39.1% estudió bachillerato, 13.9% terminó la licenciatura y el restante 1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.77 horas a la semana a su negocio. En la tabla 42.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 42.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Lerma de Villada.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.770
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	16.410
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	1.010
Construcción	0.250
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	13.890
Comercio al menudeo	51.260
Transporte y almacenamiento	1.520
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	3.540
Información y comunicaciones	1.770
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.760
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.760
Actividades de enseñanza	0.250
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	3.540
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.270
Otras actividades de servicios	0.760
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.250

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 404 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 42.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 42.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.868	0.826	0.922
Análisis de mercado	3.702	0.746	0.821
Proveedores	4.171	0.644	0.763
Dirección	3.666	0.683	0.738
Finanzas	3.864	0.818	0.893
Gestión de ventas	3.391	0.995	0.853
Producción – Operación	4.258	0.715	0.801
Innovación	3.237	0.975	0.877
Mercadotecnia	3.505	0.747	0.803
Satisfacción con la empresa	3.727	0.613	0.621
Ventaja competitiva	4.078	0.690	0.805
Ámbito de ventas	3.098	0.995	0.744
Responsabilidad social ISO 26000	3.837	0.909	0.920
Valoración del entorno	3.979	0.743	0.874

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 85.1% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 64.4% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 29.8% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Lerma de Villada, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 42.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 42.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.046	3.790	3.170	294	0.002
Análisis de mercado	3.767	3.672	1.200	228	0.232
Proveedores	4.282	4.128	2.420	280	0.016
Dirección	3.775	3.618	2.270	261	0.024
Finanzas	3.926	3.836	1.000	227	0.318
Gestión de ventas	3.503	3.338	1.550	232	0.124
Producción – Operación	4.320	4.230	1.220	251	0.224
Innovación	3.364	3.177	1.750	226	0.081
Mercadotecnia	3.576	3.471	1.270	217	0.204
Satisfacción con la empresa	3.785	3.712	1.140	235	0.257
Ventaja competitiva	4.097	4.074	0.300	213	0.764
Ámbito de ventas	3.188	3.054	1.250	232	0.213
Responsabilidad social ISO 26000	3.986	3.769	2.370	270	0.019
Valoración del entorno	4.103	3.931	2.260	258	0.025

Fuente: Datos propios.

En la tabla 42.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Lerma de Villada ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 42.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.196	0.039	0.215*
Análisis de mercado	-0.101	-0.081	0.178*
Proveedores	0.02	-0.001	0.172*
Dirección	0.019	-0.111	0.115
Finanzas	0.105	0.096	0.056
Gestión de ventas	0.141	-0.054	0.09
Producción – Operación	0.016	-0.043	0.079

Tabla 42.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Innovación	0.084	0.155		0.094
Mercadotecnia	0.042	-0.052		0.179*
Satisfacción con la empresa	-0.157	-0.142		0.078
Ventaja competitiva	-0.131	-0.06		0.023
Ámbito de ventas	-0.107	0.147		0.031
Responsabilidad social ISO 26000	-0.002	0.014		0.223*
Valoración del entorno	-0.068	0.142		0.123

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

La delincuencia es un fenómeno con importantes implicaciones relacionadas a una gran diversidad de acciones sociales y económicas. El comportamiento y vida de las sociedades, el desarrollo y crecimiento económico, son factores que pueden ser impactados por este fenómeno. A partir del poder que ejerce la delincuencia en la determinación de hábitos, usos y costumbres de vida, así como el consumo de las personas y organizaciones. También la toma de decisiones en la gestión de las unidades económicas puede verse influenciada por dicho fenómeno.

En el caso de la percepción que muestran los directivos de las mypes del municipio de Lerma de Villada, es importante considerar que una de las variables a las cuales se le da mayor importancia respecto a su administración cuando se ha vivido la delincuencia, es el recurso humano, mientras que existen otras variables que no reflejan una gran diferencia en su gestión cuando se ha tenido, o no, alguna experiencia de victimización, pero en general, al tener experiencias de delincuencia se muestra una mayor preocupación por considerar la importancia de una gestión de mayor calidad. A partir de esto, surgen diversos cuestionamientos, como por ejemplo; si en zonas con mayor índices de delincuencia las empresas crean estrategias más efectivas para el logro de sus objetivos organizacionales, o bien, si en zonas de menor delincuencia son más propensos a ser víctimas por no considerar estrategias para enfrentar dicha situación.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>

- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 43

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Otumba, Axapusco, Nopaltepec, San Martín de las Pirámides

Suly Sendy Pérez Castañeda

Dorie Cruz Ramírez

Beatriz Sauza Avila

Claudia Beatriz Lechuga Canto

RESUMEN

A partir de la discusión del efecto que la delincuencia ejerce en las estrategias de gestión de los directores de las micro y pequeñas empresas, el presente estudio, llevado a cabo en 2019 en una muestra de 423 mypes de los municipios Otumba, Axapusco, Nopaltepec y San Martín de las Pirámides, en el Estado de México, tuvo como objetivo determinar la influencia de este efecto desde dos variables: la victimización por parte de la delincuencia y la valoración subjetiva de la experiencia.

A través de un diseño transversal y descriptivo, desde el enfoque de sistemas, se determinó si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de aquéllas que no fueron y a través de una regresión lineal se valoró el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización en los distintos componentes de la estrategia.

Los resultados muestran que la percepción de ser víctima influye más en los cambios de estrategias que la misma victimización y los componentes donde mayor impacto tiene esta percepción es en finanzas, recursos humanos e innovación, en contraste con proveedores, producción-operación y ventaja competitiva donde la influencia de la percepción no es significativa.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Tomando como contexto la situación general de la delincuencia y la violencia en América Latina, así como la discusión del efecto que éstas ejercen en las estrategias de gestión de las empresas, este estudio se lleva a cabo con el propósito de conocer el grado de delincuencia percibida por los directores y su efecto en las estrategias de gestión en 423 micro y pequeñas empresas del Estado de México, de los municipios de Otumba, Axapusco, Nopaltepec y San Martín de las Pirámides.

De ahí que este documento se estructure en 4 apartados. En el primero, revisión de la literatura, se presenta un contexto general de la delincuencia en Latinoamérica, con énfasis en Argentina, Colombia, Cuba, Ecuador, México y Perú; así como estudios realizados sobre

el efecto que tiene la delincuencia sobre las decisiones en las empresas y el contexto mype desde la teoría de sistemas.

En el segundo apartado, método, se describe el diseño de la investigación, el contexto local del estudio, la descripción de la muestra, el instrumento de investigación y la estadística de las variables y confiabilidad.

En el siguiente apartado, resultados, se muestran las valoraciones de los análisis realizados, los cuales indican que sí existe un efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de los directores de las empresas en estudio.

Y finalmente se presentan las conclusiones, que muestran que cómo la percepción de ser víctimas tiene mayor influencia en las estrategias de gestión que la propia victimización, sobre todo en los componentes de finanzas, recursos humanos e innovación.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes: por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 43.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 43.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6

Tabla 43.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance; sin embargo, las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o

disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha

desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta,

2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 43.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 43.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 43.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 43.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Otumba, Axapusco,

Nopaltepec, San Martín de las Pirámides, Estado de México, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 43.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Otumba, Axapusco, Nopaltepec, San Martín de las Pirámides, Estado de México, el cual tiene una población de 35274, 27709, 8960, 26960 respectivamente habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27.1 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 54.1 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.9 personas, 4.3% de la población no cuenta con instrucción educativa, 61.5% tiene educación básica, 22.5% media superior y 11.4% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 48.2% y la no activa 51.8% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 1138.4 unidades económicas, de las cuales 1067 son micro y pequeñas empresas, que representan 93.7% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Otumba, Axapusco, Nopaltepec, San Martín de las Pirámides, Estado de México. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 423 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 50.4% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.1 años; el estado civil más representado es casado, con 52.8%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5.9% de los directores no cuenta con educación formal, 10.6% estudió primaria, 34% estudió secundaria, 33.1% estudió bachillerato, 14.9% terminó la licenciatura y el restante 1.4% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.88 horas a la semana a su negocio. En la tabla 43.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 43.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Otumba, Axapusco, Nopaltepec, San Martín de las Pirámides.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.900
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	14.250
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.710
Construcción	1.190
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	13.780
Comercio al menudeo	47.270
Transporte y almacenamiento	0.950
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.280
Información y comunicaciones	2.850
Actividades financieras y de seguros	0.240
Actividades inmobiliarias	0.480
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.900
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.240
Actividades de enseñanza	0.710
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.430
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.900
Otras actividades de servicios	5.700
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.240

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 423 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 43.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 43.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.789	1.082	0.960
Análisis de mercado	3.776	0.809	0.855
Proveedores	4.139	0.801	0.832
Dirección	3.657	0.815	0.812

Tabla 43.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.805	0.851	0.893
Gestión de ventas	3.442	1.054	0.861
Producción – Operación	4.223	0.781	0.834
Innovación	3.239	1.076	0.886
Mercadotecnia	3.470	0.853	0.842
Satisfacción con la empresa	3.732	0.699	0.684
Ventaja competitiva	4.019	0.800	0.821
Ámbito de ventas	3.092	1.026	0.757
Responsabilidad social ISO 26000	3.629	1.125	0.945
Valoración del entorno	3.848	0.771	0.866

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 81.8% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 59.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 28.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Otumba, Axapusco, Nopaltepec, San Martín de las Pirámides, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 43.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 43.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.958	3.717	2.330	291	0.021

Tabla 43.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Análisis de mercado	3.835	3.748	1.010	227	0.313
Proveedores	4.122	4.157	-0.380	195	0.703
Dirección	3.767	3.610	1.880	247	0.061
Finanzas	3.968	3.737	2.670	250	0.008
Gestión de ventas	3.591	3.380	1.960	241	0.051
Producción – Operación	4.198	4.236	-0.440	212	0.664
Innovación	3.404	3.170	2.000	212	0.047
Mercadotecnia	3.570	3.428	1.550	213	0.124
Satisfacción con la empresa	3.786	3.701	1.090	207	0.276
Ventaja competitiva	4.049	4.009	0.500	256	0.620
Ámbito de ventas	3.213	3.044	1.500	206	0.134
Responsabilidad social ISO 26000	3.733	3.579	1.270	223	0.204
Valoración del entorno	3.955	3.812	1.830	250	0.069

Fuente: Datos propios.

En la tabla 43.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Otumba, Axapusco, Nopaltepec, San Martín de las Pirámides ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 43.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	0.099	-0.009		0.152
Análisis de mercado	0.003	-0.122		0.17*
Proveedores	-0.212	0.003		0.051
Dirección	0.062	-0.237		0.22*
Finanzas	0.068	-0.166		0.255**
Gestión de ventas	-0.024	-0.002		0.304**
Producción – Operación	0.084	-0.156		-0.053
Innovación	-0.013	-0.135		0.355**

Tabla 43.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Mercadotecnia	-0.064	-0.096		0.257**
Satisfacción con la empresa	-0.091	-0.195		0.104
Ventaja competitiva	0.007	-0.06		0.079
Ámbito de ventas	-0.156	-0.126		0.351**
Responsabilidad social ISO 26000	0.2	-0.124		0.338**
Valoración del entorno	0.138	0.112		0.218**

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

CONCLUSIONES

A partir de las dos variables estudiadas (victimización por parte de la delincuencia y la valoración subjetiva de la experiencia), se infiere que los directores de las mypes de los municipios de Otumba, Axapusco, Nopaltepec y San Martín de las Pirámides, en el Estado de México, han cambiado sus estrategias de gestión de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito, al mencionar casi el 60 por ciento (59.8%) que los delitos podrían afectar a su empresa.

Asimismo se observa que sobre la experiencia de ser víctima, la percepción de serlo es un factor que ha influido en esos cambios de estrategias, ya que solo el 28.1% de los participantes en el estudio mencionó haber sido víctima de la delincuencia, coincidente con otros estudios que muestran que las decisiones de los directores son mediadas por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos; reforzándose lo anterior con el efecto mostrado de esta percepción en algunas otras variables estudiadas en esta región.

Al respecto, los resultados muestran que los cambios en las estrategias de gestión, ante la percepción a ser víctimas de delitos, ha impactado mayormente en los componentes de finanzas, recursos humanos e innovación (con p-valores de 0.008; 0.021 y 0.047, respectivamente). En contraste, las estrategias en cuanto a proveedores, producción – operación y ventaja competitiva no son significativamente influenciadas por el entorno de delincuencia percibido por los directores (con p-valores de 0.703, 0.664 y 0.620 respectivamente).

Los resultados anteriores muestran que en la región estudiada la percepción de la delincuencia tiene efectos en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión en áreas de mayor intervención de decisión y con efectos económicos

en sus empresas, lo que coincide con estudios previos, que establecen que las personas ajustan sus patrones a partir de la percepción en cómo la delincuencia afecta a una sociedad, lo que puede traer consecuencias económicas.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>

- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>

- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 44

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Uruapan

Isahí Sánchez Suárez
Laura Alejandra Mata Amezcua
Jesús Fernando Padilla Magaña
Eder Zavala Mendoza

RESUMEN

El propósito de este documento es centrarse en el impacto que tiene la corrupción en la gestión en las micro y pequeñas empresas (mype). Se utiliza un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la corrupción. La aportación de este capítulo es la exploración del efecto de la corrupción en la gestión de los directores de las mype.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Las empresas son el motor de la economía global; el caso de México no es la excepción, ya que el espíritu emprendedor está implícito de manera casi natural debido a las condiciones socioeconómicas en las que vive la mayor parte de la población del país y sobre todo a los cambios constantes en la economía y los programas que incitan a las personas a ser emprendedores a ser “tu propio jefe”.

En el Municipio de Uruapan, Michoacán las condiciones no distan de lo que ocurre a nivel nacional, somos un municipio con un índice de operación de mypes es cada día más alto, sin embargo, factores como la corrupción y la seguridad siguen siendo el detonante para la puesta en marcha y continuidad de las mismas.

La corrupción se presenta como un fenómeno social traspasando las fronteras gubernamentales a nivel nacional y estatal, minándose incluso al seno familiar, debido a que la corrupción puede beneficiar a familiares, amigos incluso una organización, una causa, movimiento social, político o cultural a corto plazo creando un tema de opinión pública en el Municipio de Uruapan Michoacán y dando pie a este tema de investigación.

Mucho se ha intentado hacer para combatir este mal en la sociedad dando resultados poco notorios, por ello es necesario sensibilizarnos hoy.

El objetivo de la investigación es a través de un análisis sistémico evaluar cada una de las variables que puedan impactar en la operación y gestión de las micro y medianas empresas de este municipio; tales como proveedores, recursos humanos, producción, gestión de ventas, finanzas, ventaja competitiva y valoración del entorno entre otras.

Mediante la aplicación de la encuesta a empresarios de la localidad, que tuvo como base de medición las características de la empresa y el director de la misma, análisis sistémico de insumos del proceso y resultados del sistema; buscando medir el impacto de la variable corrupción dentro del entorno.

La aplicación del cuestionario buscará que las características de los participantes en cuanto al género, sea equitativa; para conocer la perspectiva de directivos, tanto hombres como mujeres acerca de la corrupción y seguridad en su entorno comercial, así como las acciones de gestión que han llevado a cabo a lo largo de su trayectoria para sobrellevar los efectos de estos fenómenos y continuar con un funcionamiento rentable.

Se realizará un análisis estadístico para verificar las variables y su confiabilidad, así como su correlación con la variable corrupción.

Para lo anterior se realizará un análisis detallado con respecto a factores que tienen ingerencia directa en la operación de las mypes con son: proveedores, análisis de mercado, recursos humanos, dirección, gestión de ventas, innovación, producción-operación, mercadotecnia, finanzas, satisfacción con la empresa, ventaja competitiva, ámbitos de ventas, responsabilidad social empresarial y valoración del entorno.

Mediante una gráfica se analizará la correlación de dichas variables además de la realización de un comparativo de la percepción de los ingresos y corrupción de forma municipal en contraste con la media nacional además del impacto de la corrupción en el análisis sistémico.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000

habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 44.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 44.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como

México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva

la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general

reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 44.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 44.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 44.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Procesos sistema	del	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección		Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas		La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas		Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	–	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación		La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia		Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados sistema	del	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa		Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva		Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas		Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios 26000	ISO	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 44.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Uruapan, Michoacán, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 44.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Uruapan, Michoacán, el cual tiene una población de 334749 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 56.6 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.9 personas, 6.8% de la población no cuenta con instrucción educativa, 58.2% tiene educación básica, 19.3% media superior y 19.3% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 53.4% y la no activa 46.6% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 22487 unidades económicas, de las cuales 22321 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.3% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Uruapan, Michoacán. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 436 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 39% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.1 años; el estado civil más representado es casado, con 71.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 6.4% de los directores no cuenta con educación formal, 15.4% estudió primaria, 31.7% estudió secundaria, 28.4% estudió bachillerato, 15.8% terminó la licenciatura y el restante 2.3% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 6.57

horas a la semana a su negocio. En la tabla 44.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 44.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Uruapan.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	5.250
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	10.980
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.480
Construcción	1.670
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	26.250
Comercio al menudeo	33.410
Transporte y almacenamiento	1.190
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.970
Información y comunicaciones	1.430
Actividades financieras y de seguros	0.480
Actividades inmobiliarias	0.480
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.430
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.190
Actividades de enseñanza	0.480
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.630
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.190
Otras actividades de servicios	4.770
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.720

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El

instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 436 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 44.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 44.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.825	0.972	0.954
Análisis de mercado	3.772	0.720	0.847
Proveedores	4.072	0.719	0.822

Tabla 44.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Dirección	3.805	0.747	0.832
Finanzas	3.941	0.792	0.922
Gestión de ventas	3.618	0.987	0.892
Producción – Operación	4.154	0.781	0.843
Innovación	3.419	1.029	0.914
Mercadotecnia	3.613	0.807	0.880
Satisfacción con la empresa	3.743	0.708	0.754
Ventaja competitiva	3.943	0.843	0.866
Ámbito de ventas	3.369	0.978	0.803
Responsabilidad social ISO 26000	3.763	0.915	0.935
Valoración del entorno	3.800	0.837	0.913

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 89% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 77.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 38.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 10.3 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Uruapan, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 44.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 44.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.843	3.805	0.380	316	0.704
Análisis de mercado	3.811	3.743	0.960	369	0.336

Tabla 44.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Proveedores	4.132	4.031	1.410	348	0.159
Dirección	3.855	3.770	1.140	340	0.254
Finanzas	3.972	3.922	0.620	329	0.535
Gestión de ventas	3.671	3.580	0.890	318	0.372
Producción – Operación	4.211	4.119	1.190	356	0.236
Innovación	3.418	3.409	0.090	331	0.932
Mercadotecnia	3.669	3.568	1.280	365	0.202
Satisfacción con la empresa	3.764	3.721	0.610	339	0.539
Ventaja competitiva	3.997	3.905	1.100	353	0.270
Ámbito de ventas	3.393	3.348	0.450	332	0.652
Responsabilidad social ISO 26000	3.841	3.710	1.400	325	0.162
Valoración del entorno	3.926	3.718	2.530	360	0.012

Fuente: Datos propios.

En la tabla 44.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Uruapan ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 44.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.012	0.277.	0.115
Análisis de mercado	0	0.217.	-0.026
Proveedores	0.027	0.086	0.055
Dirección	-0.02	0.313**	-0.033
Finanzas	0.076	0.241.	-0.045
Gestión de ventas	0.049	0.305.	-0.045
Producción – Operación	0.197	-0.038	-0.085
Innovación	-0.021	0.453**	0.043
Mercadotecnia	0.015	0.373**	0.075

Tabla 44.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Satisfacción con la empresa	0.086	0.151		0.038
Ventaja competitiva	0.196	0.278*		-0.014
Ámbito de ventas	0.274.	0.328*		0.096
Responsabilidad social ISO 26000	0.177	-0.049		0.077
Valoración del entorno	0.273.	0.261.		0.15

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados de la investigación, el Municipio de Uruapan, Michoacán presenta las siguientes particularidades:

La variable corrupción muestra una incidencia notable en las empresas que presentan innovación, mercadotecnia, satisfacción con la empresa y ámbitos de venta con un valor mayor a 0.2 y una confiabilidad mayor al 80%.

La corrupción que deben soportar las empresas de este municipio con respecto a la percepción de los ingresos se encuentra al mismo nivel que la media nacional con un valor de 3.26

Por último, rescatamos que el impacto de la corrupción en el análisis sistémico de las variables de la mypes uruapenses muestra un porcentaje equitativo entre la participación en algún acto de corrupción y la no participación teniendo una diferencia aproximada de 0.1 entre ambas.

La responsabilidad social fue la variable que mostró mayor diferencia siendo ponderante la no participación en algún acto de corrupción en las mypes.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 45

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Cuernavaca

Amparo Viviana Gutiérrez García

Jessica Puig Brito

Ana Laura Campos Madrigal

Norma Franco Aguilar

RESUMEN

La delincuencia desgraciadamente es un tema que podemos hablar en todos los ámbitos sociales, ha crecido de tal forma, que se ha perdido el control de la misma; pero finalmente ¿Qué es la delincuencia? Es simplemente el cometer un delito, pero bajo este contexto ¿Qué es un delito?, es toda acción que va en contra de lo establecido por la ley, mismo que debe de castigarse o recibir una sanción.

La delincuencia quita la estabilidad en la población y podemos decirlo de manera sencilla, pero la delincuencia mezcla muchas situaciones que dan como resultado que la población y los empresarios tengan miedo, y si una persona tiene dicho sentimiento es difícil que pueda actuar, pensar y desenvolverse en su entorno de forma natural; es decir, es un efecto domino, existe delincuencia, las personas no actúan, no se desarrollan de manera natural y podemos obtener una economía paralizada, no avanza, no existe ese fenómeno de compra y venta, de flujo de dinero y la activación de la economía es nula, como consecuencia se puede obtener una recesión en un país, en una localidad, donde se disminuye la actividad comercial e industrial, siendo la más afectada la población; en el siguiente contexto se analiza el efecto que tiene la delincuencia en las estrategias que realizan los micro y pequeños empresarios ante tal escenario, la cual no solo está afectando a la Ciudad de Cuernavaca, ni al Estado de Morelos sino a México entero.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

¿Existe alguna vinculación entre la delincuencia y las estrategias de gestión que toman los empresarios de las micro y pequeñas empresas? La respuesta es sí, desgraciadamente la delincuencia es un fenómeno que en nuestro país se ha convertido en algo cotidiano, y desgraciadamente para muchas personas es hasta un estilo de vida; ha llegado afectar tanto en los empresarios de cualquier índole que la toma de decisiones han cambiado debido ante dicha situación, por ejemplo, existen dos variables que pueden afectar las estrategias

de gestión de los directores de las PyMes, la primera es la victimización por parte de la delincuencia y por otro lado la valoración subjetiva de la experiencia de la victimización.

Las PyMES es la población industrial más fuerte en el país, son los que mueven la economía, pero desafortunadamente Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo, para dimensionar el problema, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año; sin olvidar mencionar la violencia que puede llegar a existir.

Cuando existe delincuencia se puede llegar a paralizar una población, debido al miedo que puede llegar a presentar en los mismos, y aunado a esto es la violencia que se genera; la delincuencia organizada se le atribuye gran parte a la globalización, debido a que los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo las posibilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente en algunos países o en algunas ciudades han disminuido; es decir, la delincuencia organizada ha incrementado sus delitos y se cree que es debido a la gran influencia de los cárteles de la droga, problemas que han crecido sin ningún control.

Soares y Naritomi mencionan que cuando existe una delincuencia elevada, las personas disminuyen el tiempo que estar en la calle y esto afecta la actividad económica y como consecuencia las finanzas de las Pymes se ven sumamente perturbadas, debido a que el comportamiento del consumo es variable y la toma de gestión de los empresarios se ve modificada.

Es equivoco pensar que donde existe pobreza hay mayor delincuencia, lo correcto es mencionar que la pobreza se da en lugares donde hay mayor desigualdad económica, como lo menciona Lora, es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social.

Uno de los principales problemas de crecimiento en el mundo es la delincuencia, ya que está considerada como el principal problema para el crecimiento en las micros y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, desgraciadamente las personas cambian su comportamiento de acuerdo a la experiencia que hayan tenido con la delincuencia y la percepción de riesgo de ser víctima de algún delito, y el Estado de Morelos no es la excepción, específicamente en el caso de Cuernavaca; como lo menciona Briceño-León y Zubillaga la delincuencia ha llegado afectar hasta la disponibilidad de los trabajadores en las Micros y Pequeñas empresas para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se vuelve peligroso; en conclusión la delincuencia afecta directa e indirectamente en la toma de decisiones de los empresarios en Cuernavaca, en el resto del país y en el mundo.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 45.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 45.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no

sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice

de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 45.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del

sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 45.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Insumos del sistema	del	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado		Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores		Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	del	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección		Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas		La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas		Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	–	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación		La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia		Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	del	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.

Tabla 45.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en

la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Cuernavaca, Morelos, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 45.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Cuernavaca, Morelos, el cual tiene una población de 99493 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 52.2 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 5.6% de la población no cuenta con instrucción educativa, 54.4% tiene educación básica, 23.4% media superior y 16.3% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 56.3% y la no activa 43.7% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 4144 unidades económicas, de las cuales 4120 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.4% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Cuernavaca, Morelos. Para efectos de esta investigación, el

director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 375 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 41.9% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 43.9 años; el estado civil más representado es casado, con 57.5%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 6.1% de los directores no cuenta con educación formal, 11.7% estudió primaria, 23.7% estudió secundaria, 38.4% estudió bachillerato, 16.8% terminó la licenciatura y el restante 3.2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.46 horas a la semana a su negocio. En la tabla 45.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 45.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Cuernavaca.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.360
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	11.990
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.270
Construcción	0.820
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	11.170
Comercio al menudeo	44.960
Transporte y almacenamiento	1.630
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	15.260
Información y comunicaciones	0.820
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.540
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.630
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.910
Actividades de enseñanza	1.090
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.090
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.090
Otras actividades de servicios	4.090

Tabla 45.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Cuernavaca.

Actividad	%
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.270

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 375 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 45.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 45.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.984	0.883	0.944
Análisis de mercado	3.899	0.769	0.869
Proveedores	4.171	0.690	0.828
Dirección	3.776	0.766	0.815
Finanzas	4.056	0.786	0.907
Gestión de ventas	3.620	1.004	0.875
Producción – Operación	4.320	0.685	0.797
Innovación	3.354	1.053	0.902
Mercadotecnia	3.637	0.886	0.877
Satisfacción con la empresa	3.799	0.645	0.664
Ventaja competitiva	4.056	0.743	0.819
Ámbito de ventas	3.286	1.071	0.801
Responsabilidad social ISO 26000	3.786	0.980	0.934
Valoración del entorno	4.014	0.677	0.853

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 91.5% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 79.2% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 48% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.9 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las MyPES de Cuernavaca, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe

violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 45.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 45.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.031	3.940	0.950	342	0.341
Análisis de mercado	3.884	3.912	-0.340	355	0.733
Proveedores	4.187	4.145	0.580	357	0.561
Dirección	3.864	3.691	2.130	354	0.034
Finanzas	4.108	3.989	1.430	355	0.154
Gestión de ventas	3.631	3.605	0.240	357	0.809
Producción – Operación	4.325	4.313	0.170	350	0.869
Innovación	3.335	3.364	-0.260	355	0.797
Mercadotecnia	3.619	3.638	-0.200	349	0.843
Satisfacción con la empresa	3.872	3.742	1.920	362	0.055
Ventaja competitiva	4.054	4.044	0.130	360	0.898
Ámbito de ventas	3.318	3.255	0.560	349	0.578
Responsabilidad social ISO 26000	3.855	3.708	1.410	339	0.160
Valoración del entorno	4.060	3.974	1.180	338	0.239

Fuente: Datos propios.

En la tabla 45.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Cuernavaca ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 45.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.202	-0.031	-0.07
Análisis de mercado	0.128	-0.014	0.033
Proveedores	-0.014	0.278*	-0.093

Tabla 45.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Dirección	0.112	0.174	0.171.
Finanzas	-0.062	0.199	0.159.
Gestión de ventas	-0.032	0.118	0.17
Producción – Operación	0.125	0.041	0.022
Innovación	-0.31	0.348.	0.087
Mercadotecnia	-0.099	0.102	0.163
Satisfacción con la empresa	-0.13	0.207.	0.109
Ventaja competitiva	-0.14	0.051	0.104
Ámbito de ventas	-0.234	0.121	0.266*
Responsabilidad social ISO 26000	-0.041	0.089	0.226.
Valoración del entorno	-0.238.	0.306*	0.166*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Por medio de un análisis con enfoque cuantitativo y con un tipo de investigación transversal y descriptivo, se evaluó que la delincuencia en las Mypes de Cuernavaca Morelos ha llevado a los empresarios ajustar sus estrategias de gestión, es decir, los empresarios se han percatado con el paso del tiempo que la delincuencia no solo se debe enfrentar con sanciones y tratando de controlar lo que está sucediendo, lo más importante es prevenirlo, pero desgraciadamente es lo más complicado, ya que es parte de la educación o de la llamada prevención social.

Se han creado programas a nivel municipal, estatal y federal para la protección y reducción de la delincuencia, desgraciadamente no se han visto reflejados los resultados, es por eso que los mismos empresarios se han dado a la tarea de tomar decisiones para protegerse ellos mismos, pero el problema es tan fuerte que se debe de trabajar de manera colaborativa para obtener mejores resultados.

Desafortunadamente la delincuencia se ha incrementado en Cuernavaca, Morelos cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de atacar hacia los demás son más grandes que el riesgo de ser arrestado, es por eso que diferentes autores como Soares y Naritomi establecen que la delincuencia se puede explicar en tres contextos diferentes, la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de fuerzas policiacas. Razones suficientes para que el miedo a ser víctima de la delincuencia suela

llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida y hasta pueden llegar a perturbar la forma de pensar, por ejemplo la población derivado de todo este gran problema considera que su esperanza de vida se ha disminuido, de igual forma su calidad de vida y como resultado ante dicha situación los resultados se han visto reflejados en una economía baja.

Algunas consecuencias de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente y que desafortunadamente empeoran con el paso del tiempo; un claro ejemplo es que la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela, y la baja educación tiene como consecuencia un incremento en la delincuencia, misma que reduce la esperanza de vida poblacional y priva de interés la planeación a largo plazo por parte de la población; como conclusión, la delincuencia da como resultado una falta de crecimiento y hace lucir atractivo un estilo de vida delincuencial.

La victimización por parte de la delincuencia es una de las variables más importantes, el sentir de la población está haciendo que se modifique la toma de decisiones tanto a nivel empresarial como a nivel personal, si la población tiene miedo igual que los dueños de las MyPES es difícil que una Ciudad como Cuernavaca, o un país entero pueda a crecer y desarrollarse de manera correcta, aunado a esto se encuentra el nivel de violencia lo que genera miedo en la población, y una persona con miedo actúa de forma distinta, el instinto hace que se cuide y se proteja, por lo tanto tiende a encerrarse y como consecuencia su forma de pensar cambia, de tal forma que altera su calidad de vida y su comportamiento de compra.

En conclusión, la delincuencia es un problema social de los más fuertes del país, se ha incrementado progresivamente, pero está en cada uno de nosotros en poder mejorar la situación y no esperar que un tercero lo haga, se debe luchar por mejorar e incrementar la calidad de vida, es complicado, pero no imposible.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 46

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Jiutepec

Alejandra Fernández Hernández

Alejandro Reyes Velázquez

Juan Carlos Demesa Udave

Manuel Alberto Sainz de la Peña Ocampo

RESUMEN

Las condiciones de inseguridad que viven las empresas en el país, han rebasado la capacidad de atención por parte de las autoridades, provocando que empresas multinacionales cierren sus operaciones en Estados que representan mercados atractivos. Sin embargo, la situación de las micro y pequeñas (mypes) es diferente, debido a que no cuentan con los recursos financieros para cambiar de ubicación o cerrar.

Considerando lo anterior, el presente estudio se enfoca en analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de los directores de las mypes. Inicialmente, se describen las condiciones de violencia que prevalecen en Latinoamérica, en nuestro país y en Morelos. El siguiente aspecto estudiado, es la afectación económica de la delincuencia, y su efecto en las variables del proceso de toma de decisiones en 443 empresas que no rebasan los 50 empleados, en el municipio de Jiutepec, Morelos. Se compararon las puntuaciones de las variables de las empresas víctimas con las que no lo habían sido y se pudo observar que los directores de las empresas que no fueron afectadas, realizaron los mismos cambios en sus estrategias de gestión que las empresas víctimas (38.4%); por lo que se pudo concluir que todas adecuaron sus decisiones en respuesta a la inseguridad percibida.

La investigación es de tipo transversal, debido a que los datos obtenidos se reunieron en 2019 y descriptiva, porque menciona las características de las variables de gestión seleccionadas, con un enfoque sistémico que permite analizar a más de una variable en una población determinada.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El año pasado empresas del tamaño de Coca-Cola o Lala, tuvieron que cerrar operaciones en Guerrero y Tamaulipas, por la inseguridad que existe. Esta situación no es exclusiva de las grandes empresas; pero la realidad de las mipymes locales, es distinta, debido a que sus opciones financieras son limitadas. Por lo tanto, se puede considerar que **la violencia es, un factor importante que incide en la planeación estratégica empresarial.**

El Índice de Paz México (IPM) 2019, elaborado por el Instituto para la Economía y la Paz (IEP)¹, basado en la metodología del Índice de paz Global (GPI, por sus siglas en inglés), da cuenta de que, durante 2018, México tuvo un retroceso en el IPM de 4.9%, empeorando en 22 de 32 entidades.

Un descubrimiento del estudio IPM es que, a pesar de la escalada de violencia, el gobierno ha invertido menos de lo necesario en el sistema judicial y las fuerzas policiales; el gasto en estas partidas, como porcentaje del PIB (.81%), es menos de la mitad de los que aportan otros países de la OCDE.

Más allá de los efectos intrínsecos de carácter social y humanitario, el estudio del IEP, revela que el impacto económico de la violencia alcanzó en 2018, los 5.16 billones de pesos (268 mil millones de dólares), equivalente al 24% del PIB. El monto per cápita se traduce en 41 mil pesos (más de cinco veces el salario mensual promedio de los trabajadores mexicanos), aunque varía de un Estado a otro.

Específicamente, el Estado de Morelos, según el IPM se encuentra en el lugar 24 de 32 entidades, con una calificación de 2.926, en contexto, el estado menos violento es Yucatán (1.066) y el estado más violento es Baja California con 4,553. Morelos, cayó 2 lugares respecto a la evaluación del año pasado con una variación de +0.116pts.

Aunque Morelos es uno de los estados más violentos, esto no incide en contar con fondos per cápita (gestionados o asignados) más altos (en seguridad interna), para la atención de la problemática, estando en el promedio de los recursos disponibles por estado. Es el 7º estado que presenta una tasa de reincidencia de poco menos del 30%. Mientras que la Ciudad de México tiene casi 975 oficiales por cada 100 mil habitantes, Morelos, cuenta con 100 aproximadamente, (lugar 18 nacional). Así mismo, está por debajo del 3% (promedio nacional), de personas condenadas como porcentaje de los crímenes que cometieron.

No obstante, en 2018 fue uno de los 5 estados que experimentaron mayores mejoras en 4 años, desde 2015, pero sólo en la calificación de *crímenes de la delincuencia organizada*.

En resumen, Morelos pasó de un IPM de 2.855 en 2015 a 2.926 en 2018, con un impacto económico de 122,178 millones de pesos (61,073.1 per cápita), esto es, 41% del costo sobre el PIB estatal.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos

¹ Institute for Economics & Peace, Índice de Paz México 2019: Identificar y medir los factores que impulsan la paz, Sidney, abril de 2019.

enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 46.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 46.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la

diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho,

Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica,

independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 46.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 46.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del Sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.

Tabla 46.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del Sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del Sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.

Tabla 46.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Jiutepec, Morelos, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 46.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Jiutepec, Morelos, el cual tiene una población de 214137 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 28 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 46.8 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.5 personas, 4.2% de la población no cuenta con instrucción educativa, 47.6% tiene educación básica, 25.7% media superior y 22.3% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 57.2% y la no activa 42.8% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 10457 unidades económicas, de las cuales 10314 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Jiutepec, Morelos. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 433 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del

cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 57.5% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.4 años; el estado civil más representado es casado, con 51.5%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 7.2% de los directores no cuenta con educación formal, 7.4% estudió primaria, 28.4% estudió secundaria, 37.4% estudió bachillerato, 17.3% terminó la licenciatura y el restante 2.3% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.73 horas a la semana a su negocio. En la tabla 46.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 46.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Jiutepec.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.000
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	7.850
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.690
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	13.390
Comercio al menudeo	49.190
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	7.160
Información y comunicaciones	3.000
Actividades financieras y de seguros	0.460
Actividades inmobiliarias	0.690
Actividades profesionales, científicas y técnicas	3.000
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.390
Actividades de enseñanza	0.920
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.770
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.850
Otras actividades de servicios	6.700
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.920

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 433 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 46.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 46.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.751	0.990	0.943
Análisis de Mercado	3.812	0.740	0.838
Proveedores	4.092	0.734	0.832
Dirección	3.651	0.709	0.763
Finanzas	3.776	0.798	0.871
Gestión de ventas	3.515	0.970	0.838
Producción – Operación	4.237	0.699	0.762
Innovación	3.210	0.976	0.866
Mercadotecnia	3.501	0.741	0.805
Satisfacción con la empresa	3.593	0.601	0.601
Ventaja competitiva	4.027	0.692	0.767
Ámbito de ventas	2.910	1.011	0.793
Responsabilidad social ISO 26000	3.781	0.910	0.912
Valoración del entorno	3.879	0.686	0.836

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 93.5% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 67.4% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 38.4% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.9 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Jiutepec, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 46.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 46.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.737	3.781	-0.450	340	0.652
Análisis de mercado	3.863	3.783	1.120	376	0.263
Proveedores	4.097	4.087	0.140	337	0.893
Dirección	3.695	3.625	0.990	339	0.321
Finanzas	3.883	3.715	2.140	353	0.033
Gestión de ventas	3.617	3.453	1.710	350	0.088
Producción – Operación	4.252	4.227	0.380	370	0.708
Innovación	3.349	3.134	2.220	347	0.027
Mercadotecnia	3.602	3.439	2.260	370	0.024
Satisfacción con la empresa	3.627	3.578	0.830	357	0.408
Ventaja competitiva	4.036	4.026	0.140	343	0.886
Ámbito de ventas	3.068	2.816	2.490	335	0.013
Responsabilidad social ISO 26000	3.861	3.742	1.320	338	0.188
Valoración del entorno	3.913	3.863	0.690	296	0.488

Fuente: Datos propios.

En la tabla 46.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Jiutepec ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 46.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.109	0.191	-0.228*
Análisis de mercado	0.149	0.059	0.058
Proveedores	-0.06	-0.041	0.147.
Dirección	0.135	0.265*	-0.036
Finanzas	-0.043	0.418**	0.119
Gestión de ventas	0.136	0.492**	-0.113
Producción – Operación	-0.067	0.254*	-0.07

Tabla 46.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	-0.068	0.435**		0.114
Mercadotecnia	0.139	0.239.		0.044
Satisfacción con la empresa	0.004	0.179.		0.049
Ventaja competitiva	0.018	0.06		0.009
Ámbito de ventas	0.146	0.31.		0.115
Responsabilidad social ISO 26000	0.305*	0.322*		0.017
Valoración del entorno	-0.022	0.33**		0.124.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 47

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Bahía de Banderas

María Del Carmen Enciso Peña

Jesús Alfonso Ibarría García

Liz Dalia Flores Castañeda

Brenda Liz Tello Jiménez

RESUMEN

Las micro, pequeñas y medianas empresas son entidades que ejercen gran movilidad económica (INEGI 2015). El municipio de Bahía de Banderas cuenta con 7761 unidades económicas, de las cuales 7649 son micro y pequeñas empresas, que representan un 98.6% (DENUE, 2019). El propósito del presente documento es conocer el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio. La investigación es transversal a partir del análisis sistémico, con un enfoque cuantitativo el cual tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; Para la realización de éste estudio se diseñó un instrumento a ser contestado directamente por el empresario o director de la empresa, la información fue recopilada por alumnos de la Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas, capacitados previamente para aplicación de encuesta y captura de datos. En los resultados obtenidos se observa que la percepción de la delincuencia causa el mismo nivel de incertidumbre que el haber sido víctima, por lo que se concluye que los directores toman la decisión de ajustar sus estrategias de gestión para evitar ser víctimas de la delincuencia, lo que conlleva a reducción de actividades económicas, cambio de formas de consumo, empresas débiles con reducida oportunidad de crecimiento.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La delincuencia según la RAE (rae, 2019) es la acción de delinquir, que a su vez es cometer delitos, en las organizaciones, a pesar de ser un aspecto negativo, ha sido poco abordada sobre sus efectos en el sector empresarial. Según datos publicados por Imco (2016) las Micro, pequeñas y medianas empresas deciden frenar su crecimiento por diversos obstáculos. La delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018).

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

En México las condiciones de seguridad se han deteriorado significativamente desde 2015 (ONC, 2017). El propósito del presente documento es centrarse en el impacto que tiene la delincuencia en la gestión de micro y pequeñas empresas. La investigación es transversal a partir del análisis sistémico, con un enfoque cuantitativo; para llevar a cabo éste estudio se diseñó un instrumento para ser contestado directamente por el empresario o director de la empresa, la información fue recopilada por alumnos de la Universidad Tecnológica de Bahía de Banderas, capacitados previamente para aplicación de encuesta y captura de datos. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Los resultados obtenidos en el municipio de Bahía de Banderas, de acuerdo a lo manifestado por los empresarios, se observa que la percepción de la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Bahía de Banderas a ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o

una zona determinados. En la tabla 47.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 47.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más

pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam,

2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la

corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 47.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 47.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.

Tabla 47.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 47.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Bahía de

Banderas, Nayarit, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 47.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Bahía de Banderas, Nayarit, el cual tiene una población de 150250 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 25 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 52.3 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.5 personas, 4.8% de la población no cuenta con instrucción educativa, 57% tiene educación básica, 22.7% media superior y 15.4% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 59.8% y la no activa 40.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 7761 unidades económicas, de las cuales 7649 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Bahía de Banderas, Nayarit. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 343 directores de mype, cantidad que no es lo suficientemente grande para lograr una significancia de 5%, por lo que los resultados del estudio en este municipio deben ser tomados con cautela. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 45.5% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.8 años; el estado civil más representado es casado, con 53.1%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 6.7% de los directores no cuenta con educación formal, 11.4% estudió primaria, 22.2% estudió secundaria, 40.5% estudió bachillerato, 17.8% terminó la licenciatura y el restante 1.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.4 horas a la semana a su negocio. En la tabla 47.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 47.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Bahía de Banderas.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.080
Explotación de minas y canteras	0.890
Industrias manufactureras	7.120
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.890
Construcción	0.590
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	17.510
Comercio al menudeo	34.120
Transporte y almacenamiento	0.590
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	20.470
Información y comunicaciones	2.080
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	1.190
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.080
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.890
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.970
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.590
Otras actividades de servicios	4.150
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.780

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 343 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 47.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 47.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.884	1.006	0.962
Análisis de mercado	3.840	0.768	0.873
Proveedores	4.130	0.655	0.805
Dirección	3.721	0.760	0.820

Tabla 47.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.995	0.759	0.904
Gestión de ventas	3.521	1.106	0.912
Producción – Operación	4.284	0.671	0.799
Innovación	3.347	1.078	0.920
Mercadotecnia	3.710	0.833	0.872
Satisfacción con la empresa	3.875	0.661	0.676
Ventaja competitiva	4.092	0.659	0.806
Ámbito de ventas	3.413	1.125	0.837
Responsabilidad social ISO 26000	3.852	0.900	0.927
Valoración del entorno	3.988	0.747	0.891

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 80.5% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 54.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 24.7% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 8.6 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Bahía de Banderas, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 47.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 47.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.870	3.899	-0.240	150	0.814
Análisis de mercado	3.840	3.847	-0.090	183	0.927

Tabla 47.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Proveedores	4.132	4.126	0.070	151	0.947
Dirección	3.649	3.742	-1.080	168	0.282
Finanzas	3.974	4.006	-0.330	148	0.739
Gestión de ventas	3.521	3.527	-0.040	140	0.965
Producción – Operación	4.207	4.303	-1.000	117	0.317
Innovación	3.285	3.353	-0.490	139	0.626
Mercadotecnia	3.696	3.713	-0.170	149	0.868
Satisfacción con la empresa	3.819	3.878	-0.650	124	0.518
Ventaja competitiva	4.006	4.111	-1.250	138	0.212
Ámbito de ventas	3.367	3.423	-0.390	139	0.697
Responsabilidad social ISO 26000	3.945	3.824	1.050	136	0.294
Valoración del entorno	4.009	3.975	0.350	136	0.724

Fuente: Datos propios.

En la tabla 47.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Bahía de Banderas ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 47.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.139	0.012	-0.08
Análisis de mercado	0.048	0.033	-0.019
Proveedores	-0.258	0.138	0.113
Dirección	0.102	0.045	-0.036
Finanzas	-0.191	0.287	-0.009
Gestión de ventas	0.259	0.273	-0.187
Producción – Operación	-0.054	0.179	-0.137
Innovación	0.229	0.368	-0.267*
Mercadotecnia	0.065	0.135	-0.07

Tabla 47.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Satisfacción con la empresa	-0.085	0.197		-0.001
Ventaja competitiva	0.002	0.095		-0.053
Ámbito de ventas	0.157	0.336		-0.199
Responsabilidad social ISO 26000	0.121	0.265		-0.016
Valoración del entorno	0.22	-0.017		0.019

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

Discusión

En el presente estudio relacionado al impacto que tiene la delincuencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas (Mype), derivado de la comparación entre las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido, se identificó la situación en que éstas operan en la zona quedando a relucir que los micro y pequeños empresarios enfrentan además de las adversidades, un fenómeno de incertidumbre que origina la inseguridad, falta de acceso a recursos financieros, baja innovación, mayor costo de inversión, acciones que ponen en riesgo el bienestar de la empresa; sin embargo ello no limita o impide que las actividades continúen su curso, solo que con la aplicación de medidas preventivas o ajuste de estrategias de gestión.

Conclusiones

Interesantes son los resultados obtenidos en la zona de Bahía de Banderas, en el estado de Nayarit lugar que alberga un destino turístico próspero y competitivo que es de gran importancia para el desarrollo económico del país, sin embargo la delincuencia es un aspecto negativo que afecta en gran medida no sólo en la región sino a nivel macro, ya que si se busca mayor productividad y beneficios, tal proyección será inasequible. Cabe señalar que por motivos inherentes a la naturaleza del tema tuvimos algunas dificultades para la aplicación del instrumento, ya que por razones obvias los directores de las micro empresas presentaron cierta resistencia a contestar el cuestionario, razón por la cual el tamaño de la muestra fue de 343 cantidad que no es lo suficientemente grande para lograr una significancia de 5%, por lo que los resultados del estudio en este municipio deben ser tomados con cautela.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isisys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 48

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Santiago Ixcuintla, Nayarit.

Frasim García González

Armida Margarita Rodríguez García

Samira Dahely Aguiar Meza

Lorenzo Antonio Ramírez Landa

RESUMEN

El objetivo del presente proyecto está centrado básicamente en la determinación del rumbo de la toma de decisiones que ejecutan a nivel organizacional y personal, los directores de las micro y pequeña empresas del municipio estudiado, a partir de la percepción y la victimización ante la delincuencia, utilizando un diseño de investigación del tipo transversal y una muestra aproximada a las 480 encuestas, se da la recolección de información tomando como población a las empresas con la característica de ser Mypes del municipio de Santiago Ixcuintla, Nayarit.

El análisis de la información se ejecutan bajo dos diferentes objetivos, uno centrándose en la comparación de las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado, determinando si los empresarios que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de decisiones en comparación con los empresarios que no fueron víctimas y por otro lado se hace una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que se valora el efecto de la percepción de delincuencia y de la afectación general.

De los métodos de análisis se desprende información en referencia a los objetivos planteados que apuntan a que no existe una diferencia significativa en la ejecución de las estrategias organizacionales entre los que ha declarado haber sido víctimas de la delincuencia y los que no han sido, además de que se percibe que hay delincuencia en el entorno de la empresa, principalmente en el exterior, por otro lado no se percibe que exista una afectación significativa al negocio directamente.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, una de las principales fuentes generadoras de empleo son las micro y pequeñas empresas, éstas empresas han estado inmersas en cambios del entorno día a día, lo que las obliga a desarrollar nuevas estrategias de gestión al interior y exterior de los negocios, y en tal sentido en el estado de Nayarit, específicamente en el municipio de Santiago Ixcuintla son palpables estas nuevas formas de gestión empresarial que se estima pudieran ser un consecuencia del actual vivir de la sociedad, entre estos factores se debe considerar influencia que ejerce la percepción que los empresarios tienen sobre el tema de la delincuencia y su victimización.

En esta región, la sociedad en lo particular, no se ha mantenido ajena ni distante al tema de la delincuencia y sus efectos negativos, mismo que se percibe y se vive día a día, por lo que se ha llevado a adquirir nuevas formas de comportamiento comercial y de organización, esto ha obligado a las mypes de la región a adaptar y transformar su forma de sobrevivir en el mundo de los negocios, disponiendo de nuevas alternativas y estrategias en su organización.

Es así que en este entorno, el consumidor es cada día más exigente, en el consumo y servicio que recibe, por lo que le exige a la empresa un nivel de desempeño cada vez más alto, por ello las mypes del municipio de Santiago Ixcuintla deben estar a la vanguardia de todas las expectativas de los clientes o clientes potenciales, y por ello se considera que tienen que modificar su forma tradicional de operación y buscar nuevas alternativas de gestión en toda su organización tanto interna como externamente, esto visto como un sistema integrador que impacte en la toma de decisiones desde sus insumos (proveedores), procesos (administrativos), resultados y valoración de su entorno, para poder ser más competitivos.

Por lo tanto, en el ámbito de la competitividad de las mypes, se tiene que estar actualizados para poder competir con todo tipo de empresas de su entorno, y esto pudiera explicar por qué no hay una diferencia marcada entre los que declaran haber sido víctimas de la delincuencia y los que no lo fueron, de igual manera se percibe la delincuencia principalmente al exterior de la organización, pudiendo ser afectados indirectamente de diversas formas que en realidad no son significativas dentro de las empresas.

Si bien es cierto, que en todo el mundo existe delincuencia, en las mypes en este documento nos centramos en el estudio del fenómeno en el municipio de Santiago Ixcuintla, Nayarit. Por lo tanto, sabemos que en la mayoría de las empresas realizarán mejoras a corto, mediano y largo plazo para implementar nuevas técnicas que llegaran para quedarse y seguir poniendo en marcha y así aumentar las capacidades competitivas de las mismas, para seguir en el mercado y lograr mantenerse a pesar de las adversidades que existen en la sociedad, se podría considerar que estas han sido incorporadas al ambiente natural del desarrollo de negocios de la región.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser

víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 48.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 48.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de

vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte

de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 48.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 48.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 48.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 48.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Santiago Ixcuintla, Nayarit, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 48.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Santiago Ixcuintla, Nayarit, el cual tiene una población de 97820 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29.2 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 59 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.4 personas, 6.2% de la población no cuenta con instrucción educativa, 62.7% tiene educación básica, 20.1% media superior y 10.4% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 48.5% y la no activa 51.5% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 7542 unidades económicas, de las cuales 7491 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.3% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Santiago Ixcuintla, Nayarit. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 426 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 61.7% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 45.9 años; el estado civil más representado es casado, con 63.8%. Respecto a la escolaridad, se encontró

que 8.9% de los directores no cuenta con educación formal, 13.8% estudió primaria, 34.3% estudió secundaria, 30.3% estudió bachillerato, 12% terminó la licenciatura y el restante 0.7% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.48 horas a la semana a su negocio. En la tabla 48.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 48.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Santiago Ixcuintla, Nayarit.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	6.330
Explotación de minas y canteras	0.240
Industrias manufactureras	6.570
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.490
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	15.820
Comercio al menudeo	48.180
Transporte y almacenamiento	0.970
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	11.190
Información y comunicaciones	0.730
Actividades financieras y de seguros	0.240
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.220
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.730
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.220
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.240
Otras actividades de servicios	4.380
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.460

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del

presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 426 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 48.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 48.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.601	1.104	0.958
Análisis de mercado	3.579	0.828	0.850
Proveedores	4.108	0.702	0.819
Dirección	3.556	0.694	0.719
Finanzas	3.886	0.716	0.865
Gestión de ventas	3.214	1.047	0.859
Producción – Operación	4.136	0.740	0.802
Innovación	2.986	1.068	0.909
Mercadotecnia	3.469	0.812	0.843
Satisfacción con la empresa	3.751	0.580	0.623
Ventaja competitiva	3.838	0.817	0.819
Ámbito de ventas	3.139	0.994	0.777
Responsabilidad social ISO 26000	3.397	1.000	0.919
Valoración del entorno	3.760	0.778	0.881

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 80% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 49.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 19% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 11.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Santiago Ixcuintla, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 48.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 48.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.669	3.585	0.560	106	0.577
Análisis de mercado	3.967	3.493	5.410	139	0.000
Proveedores	4.236	4.088	1.740	118	0.085
Dirección	3.816	3.499	3.950	127	0.000
Finanzas	4.117	3.836	3.550	135	0.001
Gestión de ventas	3.502	3.149	2.810	120	0.006
Producción – Operación	4.327	4.093	2.800	134	0.006
Innovación	3.160	2.950	1.480	109	0.142
Mercadotecnia	3.724	3.413	3.250	123	0.001
Satisfacción con la empresa	3.910	3.713	2.610	113	0.010
Ventaja competitiva	4.100	3.778	3.420	126	0.001
Ámbito de ventas	3.379	3.085	2.600	133	0.010
Responsabilidad social ISO 26000	3.670	3.334	3.100	141	0.002
Valoración del entorno	4.011	3.702	3.620	138	0.000

Fuente: Datos propios.

En la tabla 48.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Santiago Ixcuintla, ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 48.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.146	-0.114	-0.007
Análisis de Mercado	-0.004	0.177	0.071
Proveedores	0.286*	-0.285*	0.058
Dirección	0.234.	0.094	0.101
Finanzas	0.038	-0.01	0.203*
Gestión de ventas	0.648**	-0.048	0.065
Producción – Operación	0.231	-0.171	0.065

Tabla 48.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.562**	-0.085		-0.024
Mercadotecnia	0.522***	-0.364*		0.152.
Satisfacción con la empresa	0.096	-0.04		0.083
Ventaja competitiva	0.237	-0.466**		0.168.
Ámbito de ventas	0.362.	-0.069		0.143
Responsabilidad social ISO 26000	0.612**	-0.146		0.2.
Valoración del entorno	0.263.	0.043		0.2*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

En el presente proyecto se tienen dos objetivos claros, determinar si los directores de la microempresas en el municipio de Santiago Ixcuintla, Nayarit, que han sido víctimas de un delito, toman decisiones diferentes a los directores que no han sido víctimas de delitos y Determinar si la simple percepción del delito los hace percibir que sus operaciones son afectadas.

Esta primero objetivo va alineado con lo que dice Briceño-León y Zubillaga (2002) referente a que el miedo a ser víctima lleva a la gente a tomar decisiones que afectan su vida, y es aplicable principalmente cuando ya se ha sido víctima, que en el caso de este estudio solo el 19% mencionó haber sido víctima en el año anterior, mucho menor a lo que Soares y Naritomi (2010) manifiestan de la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, que ubica que en América Latina es del 44%

En los resultados del municipio de Santiago Ixcuintla podemos observar que entre los directores que han sido víctimas del delito y los que no lo han sido, toman decisiones muy similares respecto a la conducción de su negocio.

Sin embargo la mínima diferencia que existe en las medias estadísticas en las respuestas de los directores que mencionaron haber sido víctimas de la delincuencia y los que no, se muestra de forma consistente que los directores que vivieron la delincuencia tienen una media estadística mayor que los que no la vivieron, este punto es relevante, sobre todo si consideramos que un mayor valor representa una mejor posición de su empresa en los diferentes áreas evaluadas.

Después de evaluar la afectación de un hecho real de la delincuencia, se busca el segundo objetivo de este estudio, evaluar si la simple percepción de la existencia de la delincuencia en el entorno cercano a su empresa, los hace percibir que esto afecta al desempeño de la empresa.

Es así como en el cuadro 48.6 con la magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal, se muestra que la percepción de existencia de la delincuencia es consistente, sin embargo solo es

significativa en los aspectos de la empresa que tiene contacto con el exterior, como es la mercadotecnia, la gestión de ventas, la innovación y la responsabilidad social, siendo esto consistente con lo que manejan Rahman, Rahman y Belas (2017); Motta (2017) y Soares y Naritomi (2010) que manifiestan sobre las dificultades al exterior de la empresa generadas por la delincuencia, tal como lo expone Corbacho *et al.* (2015).

Pero en esta tabla también se muestra que la percepción de los directores respecto a la afectación de sus empresas, es negativa y de poca magnitud, lo que nos indica que manifiestan que aunque perciben la existencia de la delincuencia e incluso algunos manifiestan que los delitos les llega a afectar, en realidad no perciben que tenga una afectación general a su negocio

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isyss-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 49

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tepic y Xalisco

Silvia Ledesma Hernández

Xochitl Estrada Neri

Mónica Sánchez González

Miriam Fabiola González Cobian

RESUMEN

El entorno en el que las micro y pequeñas empresas se desenvuelven, se ha visto particularmente afectado por la delincuencia, lo que ha provocado un cambio de hábitos tanto de los empresarios como de los trabajadores y clientes, debiendo modificar los horarios de atención, costumbres y hábitos, teniendo un efecto directo en las finanzas y en algunos casos provocando el cierre de las unidades económicas y en consecuencia la disminución de las fuentes de empleo tanto de los trabajadores como las del propio micro y pequeño empresario.

El objetivo de esta investigación es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tepic y Xalisco, Nayarit, a partir del análisis sistémico, para medir el efecto que tiene en sus estrategias de gestión y al mismo tiempo realizar una valoración subjetiva de la victimización. La investigación tiene como método de trabajo un enfoque descriptivo, transversal.

Dentro de los hallazgos se encontró que las empresas de Tepic y Xalisco, Nayarit han sido afectadas por la delincuencia y por esta razón han ajustado sus estrategias de gestión, independientemente si han sido víctimas directas o no de la delincuencia, pero el hecho de saber que existe violencia cercana a su empresa los orilla a invertir en medidas de seguridad y protección como medida de prevención.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas en Tepic y Xalisco, Nayarit, representan el 98.7% de las unidades económicas, estas entidades nacen en ocasiones por una necesidad de percibir ingresos ante el desempleo o por un complemento de los ingresos familiares, y en el mejor de los casos por una oportunidad de negocio. Por la forma en que nacen, en ocasiones el capital proviene de los ahorros, de los préstamos de algún familiar o por los recursos de los finiquitos.

Por la forma en que surgen, los empresarios aprenden sobre la marcha a realizar actividades empresariales, tener control sobre las compras, ventas, el control de inventarios, el robo “hormiga” de las mercancías, el personal, el clima organizacional (relación entre empleados y/o empleadores) y la presencia de los nuevos competidores y grandes empresas que en conjunto afectan a la entidad, sólo que también encontrarán eventos externos que los aquejarán y entre ellos se enfrentan a un problema complejo: la delincuencia.

Desafortunadamente, el problema de la delincuencia no es sólo sociocultural, repercute en todos los ámbitos y el económico no es la excepción. En éste rubro se encuentra el sector empresarial, que percibe un aumento de la delincuencia y por lo tanto actúa en el mejor de los casos previniendo el acto vandálico implementando estrategias para incrementar la seguridad en el negocio, asegurando y pagando primas de seguro, con el consiguiente aumento en los gastos de operación y en el peor de los casos cuando faltan los recursos para prevenir como es el caso de la mayoría de las mypes, los dueños observan como su patrimonio se ve afectado por la delincuencia hasta que tienden a desaparecer.

Cada país como más adelante se verá, coincide en que la delincuencia tiene presencia en todas las naciones, en algunas por las estadísticas que se presentan han disminuido como es el caso de Colombia, de tener un índice de asesinatos por cada 100,000 habitantes de 35.9 en el año 2008 a alcanzar un índice en el año 2017 de 24.6, pero en otros como es el caso de México ha aumentado de 12.3 en el año 2008 a alcanzar un índice en el año 2017 de 24.8 (UNODC, 2019).

Ser víctima de la delincuencia en forma directa, o sentirse víctima de la misma, conlleva un desgaste emocional, y a la vez repercute en la disminución o extinción de los recursos con los que se cuenta, por lo que como se podrá observar en el presente documento, es relevante dar a conocer cómo se encuentra este tema en los municipios de Tepic y Xalisco.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes: por un lado, la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como

frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 49.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 49.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido

proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de esta, que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica,

independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la estratificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según Von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo insumos y produciendo bienes (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 49.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 49.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la

		relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado		Consiste en el conocimiento acerca de los deseos de los clientes, lo que consideran que la empresa produce y además de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores		Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema		Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que facilitan el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección		Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas		La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas		Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	–	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación		La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquiera de estos significativamente.
Mercadotecnia		Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	del	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	con la	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto trascendental de la empresa.

Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son: rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, más no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tepic y Xalisco, Nayarit, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 49.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Tepic y Xalisco, Nayarit, los cuales tienen una población de 413608 y de 57418 habitantes respectivamente; la edad promedio de la población en general es de 26.9 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 50.5 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.5 personas, 2.8% de la población no cuenta con instrucción educativa, 42.6% tiene educación básica, 25% media superior y 29.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza el 56.3% y la no activa el 43.7% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuentan con 25709 unidades económicas, de las cuales 25368 son micro y pequeñas empresas, que representan el 98.7% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tepic y Xalisco, Nayarit. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona

trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 315 directores de mype, cantidad que no es lo suficientemente grande para lograr una significancia de 5%, por lo que los resultados del estudio en estos municipios deben ser tomados con cautela. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 46.3% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.2 años; el estado civil más representado es casado, con 63.5%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 2.9% de los directores no cuenta con educación formal, 6.3% estudió primaria, 22.2% estudió secundaria, 35.6% estudió bachillerato, 26% terminó la licenciatura y el restante 7% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.22 horas a la semana a su negocio. En la tabla 49.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 49.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tepic y Xalisco.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.940
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	14.890
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.970
Construcción	2.910
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	21.360
Comercio al menudeo	27.830
Transporte y almacenamiento	0.970
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	9.710
Información y comunicaciones	0.320
Actividades financieras y de seguros	0.320
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	4.210
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.620
Actividades de enseñanza	1.290
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.940
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.290
Otras actividades de servicios	7.440

Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio 0.970

Fuente: Elaboración propia (2019).

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 315 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete PSY versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 49.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 49.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.918	0.805	0.920
Análisis de Mercado	3.813	0.689	0.827
Proveedores	4.124	0.640	0.761
Dirección	3.787	0.660	0.771
Finanzas	4.030	0.780	0.897
Gestión de ventas	3.564	0.952	0.868
Producción – Operación	4.283	0.708	0.804
Innovación	3.289	1.033	0.911
Mercadotecnia	3.627	0.795	0.857
Satisfacción con la empresa	3.782	0.648	0.682
Ventaja competitiva	4.009	0.749	0.811
Ámbito de ventas	3.222	1.035	0.792
Responsabilidad social ISO 26000	3.719	0.996	0.936
Valoración del entorno	3.868	0.755	0.880

Fuente: Elaboración propia (2019).

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 78.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 58.1% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 27.4% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año; en promedio, aquellos que lo fueron mencionaron haber sufrido de 5.6 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Tepic y Xalisco, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del

análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de la existencia de violencia en los alrededores y de que esta afecta al negocio y de cómo esta experiencia afecta a cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 49.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 49.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.763	3.964	-1.750	120	0.083
Análisis de Mercado	3.867	3.792	0.970	206	0.333
Proveedores	4.135	4.112	0.290	158	0.773
Dirección	3.814	3.773	0.470	144	0.639
Finanzas	4.042	4.022	0.190	132	0.846
Gestión de ventas	3.606	3.558	0.380	132	0.707
Producción – Operación	4.215	4.310	-1.010	138	0.315
Innovación	3.364	3.268	0.670	122	0.506
Mercadotecnia	3.631	3.629	0.010	157	0.990
Satisfacción con la empresa	3.758	3.786	-0.350	162	0.727
Ventaja competitiva	3.986	4.014	-0.310	156	0.757
Ámbito de ventas	3.326	3.191	1.060	159	0.293
Responsabilidad social ISO 26000	3.784	3.698	0.680	156	0.500
Valoración del entorno	4.004	3.818	2.060	172	0.041

Fuente: Elaboración propia (2019).

En la tabla 49.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Tepic y Xalisco a ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 49.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			
	Existe	Afecta negocio	a mi	Veces que ha sido víctima

Recursos humanos	-0.106	0.027	-0.017
Análisis de Mercado	-0.01	0.208	0.082
Proveedores	-0.028	0.177	-0.084
Dirección	-0.182	0.239	0.066
Finanzas	0.061	0.073	0.069
Gestión de ventas	0.272	0.008	0.086
Producción – Operación	0.243	0.058	-0.1
Innovación	0.217	0.34	-0.048
Mercadotecnia	0.182	0.187	0.006
Satisfacción con la empresa	0.044	0.022	-0.01
Ventaja competitiva	0.207	0.197	-0.124
Ámbito de ventas	0.182	-0.164	0.034
Responsabilidad social ISO 26000	0.192	0.277	0.01
Valoración del entorno	0.09	0.344*	-0.085

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, Significante al .10

Fuente: Elaboración propia (2019).

DISCUSIÓN

Al comparar las medias de cada uno de los factores que componen el análisis sistémico, entre quienes fueron víctimas de la delincuencia en el último año y quienes no lo fueron, se encontró que en general, las variables se comportan de forma similar sin importar al grupo al que pertenecen; sin embargo se aprecia que existe una diferencia significativa al 5% en la variable *valoración del entorno* (0.344), lo que indica que los directores de las mypes perciben y actúan de manera diferente ante la existencia de violencia cercana a su empresa, sólo en lo que se refiere a la valoración de su entorno, viéndose en la necesidad de adaptar sus estrategias de gestión para disminuir el riesgo.

Lo anterior va en el mismo sentido con lo que indican Gaviria (2002), Mthimkhulu y Aziakpono (2018), quienes afirman que los microempresarios perciben que la delincuencia es uno de los principales problemas a los que se enfrentan las mypes, que éste fenómeno no es de una sola región en particular y que afecta a los más ricos y pobres, dando evidencia de que las implicaciones sociales de la delincuencia son graves y afectan económicamente a las empresas, pues genera un incremento en los costos en primas de seguros y medidas de seguridad, impactando esto en sus utilidades y en su productividad, pero sobre todo, ocasiona entre los empresarios una sensación de inseguridad constante, siendo esto incluso, una causa importante del cierre definitivo de las empresas.

De manera particular, el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Nayarit 2017-2021 (2017) establece como parte de su primer eje rector la *seguridad ciudadana y prevención social del*

delito, con lo que busca atender al 31.06% de la población que identifican la falta de seguridad como el principal problema social en el estado, de acuerdo al citado Plan.

CONCLUSIÓN

La delincuencia contra el sector empresarial en México es un problema mayor que ocasiona pérdidas económicas millonarias; de acuerdo al Inegi (2018), en el año 2017 estas superaron los 158 mil millones de pesos, adicional al costo en medidas de seguridad y protección que tienen que hacer las empresas para tratar de disminuir su impacto.

Por lo anterior, se concluye que las micro y pequeñas empresas de Tepic y Xalisco, ante la delincuencia de la que han sido objeto, realizan esfuerzos para modificar sus estrategias de gestión, esto derivado de la presencia de actos vandálicos en las inmediaciones a sus negocios, obligándolos a reaccionar preventivamente, porque el reconocer que hay agravios por parte de la delincuencia en la zona, conlleva a que el empresario y sus trabajadores se sientan víctimas y modifiquen sus hábitos.

Lamentablemente no existe una estrategia eficiente para la disminución de las cifras presentadas, a pesar de que hoy en día el sector privado está en la mira de los delincuentes. Se requiere una estrategia en conjunto por parte de autoridades, medios de comunicación, empresarios, académicos y sociedad en general, que permita disminuir los índices de delincuencia en todas sus expresiones.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Gobierno del Estado de Nayarit. (2017). *Plan Estatal de Desarrollo Nayarit 2017-2021*. Tepic, Nayarit. Recuperado el 04 de septiembre de 2019 de: [https://www.bahiadebanderas.gob.mx/transparencia20172021/I/PD%20190318%20\(02\)%20Estado.pdf](https://www.bahiadebanderas.gob.mx/transparencia20172021/I/PD%20190318%20(02)%20Estado.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2018). *Encuesta Nacional de Victimización de Empresas, 2017*. México: Inegi. Recuperado el 05 de septiembre de 2019 de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enve/2018/doc/enve_2018_presentacion_ejecutiva.pdf
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.

- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in*

Management, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)

Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>

UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app

Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 50

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Santa Cruz Xoxocotlán

Erika Cruz Estudillo
Gustavo Pérez Barroso
Maribel Torres Gómez
Daniela Patricia Santiago Ibañez

RESUMEN

A nivel Latinoamérica los efectos de la delincuencia y la violencia han repercutido en la reducción de la esperanza de vida, calidad de vida, disminución de la confianza, disposición de trabajar y en la economía, así como, en los cambios del comportamiento de la población a raíz de este fenómeno.

La delincuencia es considerada por los empresarios como el problema principal para el crecimiento. En este capítulo se analiza a las micro y pequeñas empresas del municipio de Santa Cruz Xoxocotlán, Oaxaca, el objetivo es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores, a partir del análisis sistémico, y medir su efecto en sus estrategias de gestión. El diseño de la investigación es transversal-descriptivo, aplicando el instrumento de recolección de información a 526 directores de las pymes.

El 93.3% de los directores entrevistados mencionó que, según su percepción, 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 62.5% considera que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 26.6% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, mencionaron haber sido víctimas de 6.6 delitos durante el año. Se estima que en los lugares en los que la delincuencia es elevada se afecta la actividad económica y como consecuencia las finanzas de las mypes generando cambios en el comportamiento de los consumidores por temor a ser víctimas de la delincuencia, por parte del empresario su forma de gestionar la empresa.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Latinoamérica es una de las regiones del mundo en donde se registra mayor delincuencia. De acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año. Se estima que este delito crece cuando los malhechores consideran que no podrán ser sancionados.

La delincuencia afecta de un modo distinto a las mypes, en comparación con las medianas o grandes empresas, siendo las primeras más propensas a este fenómeno. La delincuencia es

considerada un obstáculo para hacer negocios y es el principal obstáculo para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas. Este fenómeno se puede apreciar tanto en países desarrollados como en aquellos que están en vías de desarrollo.

El ser víctima de un grupo de delitos frecuentes y la experiencia de victimización de los consumidores, directivos o la sociedad en general, tiene un efecto en la gestión de las micro y pequeñas empresas, además, afecta en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que suele ser peligroso. Como consecuencia, las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso del dinero en efectivo y muestran resistencia a adoptar tecnologías relativas al uso de dinero electrónico.

En los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo para transitar en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; da pie a pensar que puede haber cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo y en la forma en la que se gestiona a la empresa.

El objetivo de este estudio es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores, a partir del análisis sistémico, y medir su efecto en sus estrategias de gestión. El diseño de la investigación es transversal-descriptivo, aplicando el instrumento de recolección de información a 526 directores de las mypes del municipio de Santa Cruz Xoxocotlán, Oaxaca.

El municipio de Santa Cruz Xoxocotlán, Oaxaca, tiene una población de 93188 habitantes, el 46% de la población cuenta con educación básica. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Se estiman 3959 unidades económicas, de las cuales 3931 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.3% (DENUE, 2019). El 47.97% de ellas se dedican al comercio al menudeo.

La delincuencia genera falta de confianza entre las personas, promoviendo bajos deseos de cooperación, genera empresas con una reducción de oportunidades de negocio y crecimiento, desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial. El miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como son: la cobertura de los medios, inseguridad política y económica, la desconfianza en la aplicación de la Ley entre otros factores.

La afectación de la delincuencia en las mypes se asocia con el incremento de costos de operación, la dificultad para conseguir créditos, disminución de inversiones a largo plazo y el acortamiento de los horizontes de planeación.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos

enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 50.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 50.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la

diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho,

Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica,

independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 50.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 50.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.

Tabla 50.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.

Tabla 50.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas Bb de Santa Cruz Xoxocotlan, Oaxaca, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 50.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Santa Cruz Xoxocotlan, Oaxaca, el cual tiene una población de 93188 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 49.6 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.9 personas, 4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 46% tiene educación básica, 23.5% media superior y 26.2% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 54.6% y la no activa 45.4% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 3959 unidades económicas, de las cuales 3931 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.3% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas Bb de Santa Cruz Xoxocotlan, Oaxaca. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 526 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del

cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 55.3% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.5 años; el estado civil más representado es casado, con 50.4%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5.9% de los directores no cuenta con educación formal, 16.9% estudió primaria, 32.1% estudió secundaria, 31.7% estudió bachillerato, 12.5% terminó la licenciatura y el restante 0.8% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.12 horas a la semana a su negocio. En la tabla 50.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 50.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas Bb de Santa Cruz Xoxocotlan.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.390
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	15.090
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.390
Construcción	1.160
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	13.350
Comercio al menudeo	47.970
Transporte y almacenamiento	0.190
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.450
Información y comunicaciones	3.870
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.190
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.320
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.970
Actividades de enseñanza	0.390
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.580
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.550
Otras actividades de servicios	6.580
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.580

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 526 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 50.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 50.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.444	1.269	0.968
Análisis de mercado	3.603	0.822	0.843
Proveedores	4.047	0.767	0.813
Dirección	3.547	0.807	0.794
Finanzas	3.717	0.864	0.892
Gestión de ventas	3.269	1.075	0.862
Producción – Operación	4.270	0.696	0.784
Innovación	2.974	1.075	0.893
Mercadotecnia	3.424	0.792	0.825
Satisfacción con la empresa	3.646	0.661	0.676
Ventaja competitiva	4.011	0.701	0.779
Ámbito de ventas	3.002	0.949	0.727
Responsabilidad social ISO 26000	3.601	0.961	0.914
Valoración del entorno	3.860	0.742	0.864

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 93.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 62.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 26.6% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.6 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Santa Cruz Xoxocotlan, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 50.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 50.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.522	3.414	0.900	260	0.371
Análisis de mercado	3.617	3.596	0.270	258	0.790
Proveedores	3.976	4.073	-1.160	208	0.245
Dirección	3.558	3.543	0.190	239	0.850
Finanzas	3.790	3.686	1.160	227	0.248
Gestión de ventas	3.299	3.246	0.490	240	0.623
Producción – Operación	4.213	4.291	-1.000	200	0.316
Innovación	3.041	2.944	0.910	242	0.364
Mercadotecnia	3.498	3.396	1.330	252	0.186
Satisfacción con la empresa	3.643	3.647	-0.050	243	0.957
Ventaja competitiva	4.008	4.013	-0.060	255	0.950
Ámbito de ventas	3.136	2.950	2.030	253	0.043
Responsabilidad social ISO 26000	3.667	3.575	0.960	243	0.338
Valoración del entorno	3.922	3.842	1.080	242	0.279

Fuente: Datos propios.

En la tabla 50.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Santa Cruz Xoxocotlan ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 50.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.423*	0.033	0.142
Análisis de mercado	0.198	0.073	-0.021
Proveedores	0.144	-0.028	-0.107
Dirección	0.187	0.013	0.155*
Finanzas	0.338*	0.024	0.115
Gestión de ventas	0.193	0.428*	0.053
Producción – Operación	0.211.	-0.169	-0.004

Tabla 50.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Innovación	0.465**	0.283.		0.091
Mercadotecnia	0.311*	0.172		0.103
Satisfacción con la empresa	0.254*	-0.049		0.011
Ventaja competitiva	0.043	0.044		-0.032
Ámbito de ventas	0.48**	0.328*		0.078
Responsabilidad social ISO 26000	0.301*	0.177		0.09
Valoración del entorno	0.478***	0.069		0.119.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

Discusión

La hipótesis a discutir sugiere que un efecto de la delincuencia y la violencia en las estrategias de gestión de los directores de las mypes de Xoxocotlán en Oaxaca.

Lo anterior medido por coeficientes de regresión, permite identificar que la percepción delincuencia ejerce un efecto directo en las estrategias de recursos humanos, finanzas, innovación, mercadotecnia, satisfacción con la empresa, satisfacción con la empresa, ámbito de ventas, responsabilidad social ISO 26000 y valoración con el entorno.

Destaca el efecto significativo de la delincuencia en las estrategias enfocadas al ámbito de ventas, analizado a través de la influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio abarcado y la importancia de los clientes atendidos. Esto significa que las empresas se ven obligados a recortar sus horarios de servicio o cambiar la ubicación de sus puntos de venta para evitar que ellos y sus clientes sean víctimas de la delincuencia.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 51

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Pablo Huixtepec y Zimatlán de Álvarez

Veronica Elizabeth Trujillo Martinez

Laura Thaigi Mendoza Gómez

Alejandro Jesús Morales Pérez

Roberto Vicente Yescas

RESUMEN

El propósito de este documento es centrarse en el impacto que tiene la delincuencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas (MyPE's). Se utilizó un instrumento cuantitativo con una escala de likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir los impactos de la delincuencia. El presente capítulo presenta las siguientes dos aportaciones al campo: primero, propone evidencia de la correlación de la delincuencia con el análisis sistémico y en segundo lugar, el documento explora los efectos de la delincuencia en las estrategias de gestión y en la toma de decisiones de los directores de las MyPE's que han sido víctimas de experiencias delictivas dentro de sus negocios. Se analiza una muestra de 540 negocios de los municipios de San Pablo Huixtepec y Zimatlán de Álvarez Oaxaca.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

En Oaxaca, las actividades económicas están basadas en el comercio formal e informal, sobresaliendo los servicios gastronómicos y turísticos, la agricultura, ganadería, productos y subproductos pecuarios, actividades forestales y el ecoturismo. Tanto en el municipio de Zimatlán de Álvarez como en el de San Pablo Huixtepec, más de la mitad de la población esta concentrada en la cabecera municipal, originando que la mayor actividad comercial se presente en esta zona. Ambos municipios se encuentran entre los principales expulsores de mano de obra hacia los estados Unidos de Norteamérica, provocando esto un aumento en la población femenina en la última década, rebasando el 60% de la población joven.

La estructura productiva de ambos municipios se encuentra solventada por el sector de comercio y servicios (52.54% en Zimatlán y 42% en San Pablo Huixtepec), en segundo lugar se encuentran las actividades del sector primario. La caracterización de gobierno en ambos municipios contiene la figura del Presidente municipal, un síndico y regidurías para Hacienda, Educación, Agricultura, Seguridad Pública, Mercados y Ecología, además de una dirección de obras públicas y administración local del agua potable. En materia de seguridad, los municipios cuentan con un grupo de policías municipales y la presencia intermitente de la policía estatal.

Las pequeñas y medianas empresas se encuentran en un proceso de crecimiento y posicionamiento en el mercado, originando esta situación un estado de incertidumbre económica, lo que puede provocar puntos de no retorno y el cierre de operación en caso de presentarse situaciones de

corrupción o delincuencia. El Indicador trimestral de la Actividad Económica Estatal (ITAE) menciona que en Oaxaca la actividad económica depende del funcionamiento de las pequeñas empresas, que en su mayoría es de hasta cinco empleados, lo que implica que cuando hay efectos de desaceleración en la parte industrial, la disminución del turismo y conflictos sociales se vuelven muy significativas y terminan por afectar la economía de todo el estado.

La violencia no solo tiene efectos negativos dentro de la sociedad, a nivel empresarial resulta costosa obstaculizando las operaciones, aumentando el clima de inseguridad y desconfianza. Hoy los empresarios no solo se preocupan por generar ventas para aumentar las utilidades, dentro de sus principales preocupaciones se encuentran la delincuencia y la inseguridad.

La violencia genera costos directos para las MyPE's, no solo en la percepción de inseguridad sino también directamente sobre la actividad económica. Las empresas que han sido víctimas de la delincuencia gastan en medidas de seguridad y protección para el negocio y sus empleados, razón por la cual ven obstaculizados los planes de crecimiento y comercialización.

La victimización de las empresas va en aumento y las MyPE's no cuentan con los recursos suficientes para reducir los efectos de la misma, resaltando la desigualdad entre las empresas. Aguilar, Posada y Peña (2016) mencionan que el motivo principal por el que se inicia un negocio es para complementar el ingreso familiar, lo que significa que se deberá analizar las variables antes mencionadas de manera sistémica para corroborar su impacto en los recursos de una empresa.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 51.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 51.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 51.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 51.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 51.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 51.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de San Pablo

Huixtepec y Zimatlán de Álvarez, Oaxaca, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 51.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de San Pablo Huixtepec y Zimatlán de Álvarez, Oaxaca, el cual tiene una población de 9313, 19849 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27.3 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 58.9 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.9 personas, 7.7% de la población no cuenta con instrucción educativa, 60.7% tiene educación básica, 17.6% media superior y 13.6% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 45.5% y la no activa 54.5% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 713 unidades económicas, de las cuales 710 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de San Pablo Huixtepec y Zimatlán de Álvarez, Oaxaca. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 540 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 59.1% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.5 años; el estado civil más representado es casado, con 59.1%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 10% de los directores no cuenta con educación formal, 15% estudió primaria, 27.2% estudió secundaria, 29.4% estudió bachillerato, 17.6% terminó la licenciatura y el restante 0.7% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.17 horas a la semana a su negocio. En la tabla 51.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 51.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de San Pablo Huixtepec y Zimatlán de Álvarez.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.840
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	11.160
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	18.530
Comercio al menudeo	46.110
Transporte y almacenamiento	0.210
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	7.160
Información y comunicaciones	2.950
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.840
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.840
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	3.160
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.530
Otras actividades de servicios	3.370
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	2.320

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 540 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 51.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 51.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.516	1.226	0.964
Análisis de mercado	3.701	0.781	0.832
Proveedores	4.107	0.728	0.805
Dirección	3.524	0.789	0.785

Tabla 51.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.730	0.792	0.870
Gestión de ventas	3.323	0.986	0.820
Producción – Operación	4.185	0.802	0.837
Innovación	3.108	1.020	0.878
Mercadotecnia	3.473	0.798	0.830
Satisfacción con la empresa	3.626	0.690	0.644
Ventaja competitiva	3.999	0.741	0.813
Ámbito de ventas	3.132	0.975	0.767
Responsabilidad social ISO 26000	3.675	0.904	0.908
Valoración del entorno	3.833	0.740	0.865

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 79.8% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 48.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 17.3% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.9 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de San Pablo Huixtepec y Zimatlán de Álvarez, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 51.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 51.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.500	3.517	-0.130	140	0.897

Tabla 51.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Análisis de mercado	3.729	3.695	0.400	140	0.689
Proveedores	4.054	4.117	-0.680	121	0.498
Dirección	3.511	3.525	-0.140	122	0.885
Finanzas	3.649	3.747	-0.980	123	0.328
Gestión de ventas	3.323	3.322	0.010	128	0.996
Producción – Operación	4.004	4.222	-2.050	117	0.043
Innovación	3.031	3.126	-0.820	132	0.416
Mercadotecnia	3.333	3.504	-1.770	126	0.079
Satisfacción con la empresa	3.475	3.657	-2.320	134	0.022
Ventaja competitiva	3.855	4.031	-2.050	131	0.043
Ámbito de ventas	3.111	3.138	-0.260	142	0.795
Responsabilidad social ISO 26000	3.625	3.684	-0.550	130	0.585
Valoración del entorno	3.877	3.823	0.620	127	0.535

Fuente: Datos propios.

En la tabla 51.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de San Pablo Huixtepec y Zimatlán de Álvarez ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 51.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.02	-0.336	0.051
Análisis de mercado	-0.038	-0.034	0.032
Proveedores	-0.21.	-0.164	-0.036
Dirección	0.102	-0.144	0.028
Finanzas	0.037	-0.03	-0.014
Gestión de ventas	0.367*	-0.159	0.094
Producción – Operación	0.082	-0.159	-0.089
Innovación	0.079	-0.09	0.011

Tabla 51.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Mercadotecnia	0.074	-0.071		0.043
Satisfacción con la empresa	-0.143	-0.212.		-0.091
Ventaja competitiva	-0.244.	-0.178		-0.066
Ámbito de ventas	-0.075	0.059		0.046
Responsabilidad social ISO 26000	0.036	-0.303.		0.04
Valoración del entorno	-0.082	-0.047		0.102

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Desde hace varios años, México vive un ambiente de inseguridad que no se había experimentado décadas atrás. Desde el inicio de la “guerra contra la delincuencia”, el clima de violencia en el país se ha acentuado. El efecto en San Pablo Huixtepec y Zimatlán de Álvarez ha sido que las personas ya no transitan como antes los hacían por las calles con tanta confianza, los dueños de las mypes temen invertir y la población en general vive en la incertidumbre de lo que le puede suceder ante los actos de violencia que se presencian.

Finalmente se demuestra que existe una correlación entre la inseguridad diaria, el nivel de escolaridad de los microempresarios (sólo el 17.6% tiene estudios de Licenciatura), la falta de capacitación y la falta de compromisos de las autoridades en cuestión de otorgar a estos empresarios un mejor ambiente para el desarrollo de sus actividades.

CONCLUSIÓN

Para Transparencia Internacional la corrupción es el abuso de poder para beneficio propio y de acuerdo con la percepción de los directores encuestados se han enfrentado a actos de corrupción derivados de la compra-venta de productos, trámites o para evitar consecuencias, sin embargo, se detona una participación bidireccional en los actos de corrupción, lo que requiere de un replanteamiento de las medidas individuales y públicas que permitan en un futuro su disminución.

Estos factores de acuerdo al instrumento aplicado actúan en un 30% como desmotivadores y bloqueadores del crecimiento. En Oaxaca y particularmente en los municipios de San Pablo Huixtepec y Zimatlán de Álvarez, las MyPes deben de considerarse organizaciones pequeñas de naturaleza familiar, cuyo objetivo económico es el sustento y prosperidad así como la independencia económica, es por esto que los procesos del sistema empresarial al interior

de la organización deben de regularse y analizarse, por lo que se propone que se implementen campañas de concientización y capacitación en las pymes.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del

- delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>

- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 52

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Ajalpan, Altepexi, Santiago Miahuatlán y Tehuacán

Juan Carlos Hernández Ortega

Rafael Casto Vázquez Hernández

Sagrario Juárez Pérez

Cristina Rodríguez Suárez

RESUMEN

Este trabajo presenta los resultados obtenidos en la investigación realizada en los municipios de Ajalpan, Altepexi, Santiago Miahuatlán y Tehuacán en el Estado de Puebla, respecto a la afectación de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes. Este análisis se realizó bajo las premisas: 1) de la percepción de los empresarios sobre la delincuencia y 2) sobre la delincuencia real existente en dichos municipios. Concluyendo que la afectación de la delincuencia se da en la afectación de toma de decisiones y en los insumos de entrada (proveedores y recursos humanos) y salida (ventaja competitiva) de las mypes.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La debilidad institucional para controlar y combatir el delito, la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamiento y la globalización son factores que han incrementado la delincuencia en México. Así mismo se generan fenómenos sociales como la falta de confianza entre las personas misma que origina bajos deseos de cooperación, favorece la aparición de instituciones y crea empresas débiles, acortando las oportunidades de negocio y crecimiento.

La pobreza no se puede considerar como principal factor detonante de la delincuencia, ya que esta se presenta en lugares donde existe desigualdad económica provocando que la delincuencia se presente como una oportunidad de movilidad social. La delincuencia real que se da en un lugar y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta obliga a la población a cambiar sus patrones de vida.

La delincuencia en general se considera un obstáculo para crear negocios y al mismo tiempo las empresas pequeñas están más expuestas a ser víctimas de la misma. Las micro y pequeñas empresas consideran que la delincuencia es el principal problema para su crecimiento inclusive por encima de la corrupción. Una de las afectaciones para las empresas debido a la delincuencia es la dificultad para conseguir préstamos, aumento del costo de

operación, disminución de inversiones a largo plazo, y acortamiento de los objetivos de planeación.

Las decisiones de las mypes se ven afectadas con la delincuencia, ya que los individuos tienden a cambiar su comportamiento de acuerdo a su experiencia con ésta y la apreciación de riesgo de ser víctima de algún delito.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 52.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 52.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la

violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores.

En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una

entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 52.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 52.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).

Tabla 52.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien

podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Ajalpan, Altepexi, Santiago Miahuatlán y Tehuacán, Puebla, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 52.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Ajalpan, Altepexi, Santiago Miahuatlán y Tehuacán, Puebla, el cual tiene una población de 65854, 21100, 25228, 319375 respectivamente habitantes; la edad promedio de la población en general es de 25 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 56.2 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.1 personas, 9.4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 58.2% tiene educación básica, 26.2% media superior y 15.4% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 55.1% y la no activa 44.9% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuentan con 25404 unidades

económicas, de las cuales 25194 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.2% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Ajalpan, Altepexi, Santiago Miahuatlán y Tehuacán, Puebla. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 434 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 45.2% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41 años; el estado civil más representado es casado, con 57.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 12.9% de los directores no cuenta con educación formal, 15.7% estudió primaria, 23.3% estudió secundaria, 32.5% estudió bachillerato, 14.7% terminó la licenciatura y el restante 0.9% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.23 horas a la semana a su negocio. En la tabla 52.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 52.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Ajalpan, Altepexi, Santiago Miahuatlán y Tehuacán.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.650
Explotación de minas y canteras	0.710
Industrias manufactureras	13.440
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	1.180
Construcción	0.940
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	23.110
Comercio al menudeo	36.320
Transporte y almacenamiento	0.710
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.950
Información y comunicaciones	3.540
Actividades financieras y de seguros	0.470
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.120

Tabla 52.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Ajalpan, Altepexi, Santiago Miahuatlán y Tehuacán.

Actividad	%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.710
Actividades de enseñanza	1.180
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.180
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	3.070
Otras actividades de servicios	3.540
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.180

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes

habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 434 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 52.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 52.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.820	0.884	0.951
Análisis de mercado	3.700	0.709	0.861
Proveedores	4.159	0.616	0.796
Dirección	3.678	0.732	0.816
Finanzas	3.910	0.692	0.884
Gestión de ventas	3.496	0.934	0.863
Producción – Operación	4.183	0.705	0.837
Innovación	3.302	1.010	0.910
Mercadotecnia	3.636	0.810	0.877
Satisfacción con la empresa	3.795	0.575	0.647
Ventaja competitiva	3.966	0.712	0.835
Ámbito de ventas	3.221	0.991	0.795
Responsabilidad social ISO 26000	3.641	0.995	0.948
Valoración del entorno	3.927	0.763	0.901

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 92.2% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 81.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 36.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido

víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Ajalpan, Altepexi, Santiago Miahuatlán y Tehuacán, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 52.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 52.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.783	3.844	-0.690	334	0.490
Análisis de mercado	3.706	3.691	0.200	275	0.841
Proveedores	4.216	4.125	1.510	350	0.133
Dirección	3.687	3.668	0.240	286	0.808
Finanzas	3.936	3.893	0.600	292	0.548
Gestión de ventas	3.556	3.456	1.060	314	0.292
Producción – Operación	4.104	4.222	-1.610	294	0.109
Innovación	3.280	3.309	-0.280	316	0.783
Mercadotecnia	3.675	3.607	0.810	307	0.418
Satisfacción con la empresa	3.807	3.783	0.410	337	0.681
Ventaja competitiva	3.943	3.974	-0.420	308	0.675
Ámbito de ventas	3.357	3.136	2.240	330	0.025
Responsabilidad social ISO 26000	3.651	3.632	0.180	291	0.861
Valoración del entorno	3.980	3.897	1.090	339	0.277

Fuente: Datos propios.

En la tabla 52.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en

sus negocios está llevando a las empresas de Ajalpan, Altepexi, Santiago Miahuatlán y Tehuacán ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 52.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Recursos humanos	0.072	0.087		-0.092
Análisis de mercado	0.006	0.037		-0.003
Proveedores	0.013	0.059		0.038
Dirección	0.181	0.1		0.08
Finanzas	0.06	0.006		0.118
Gestión de ventas	0.502**	-0.063		0.117
Producción – Operación	0.34**	-0.171		-0.015
Innovación	0.34.	0.265.		-0.106
Mercadotecnia	0.125	0.132		0.052
Satisfacción con la empresa	0.105	-0.08		0.126*
Ventaja competitiva	0.235.	0.075		-0.011
Ámbito de ventas	0.055	0.466**		0.133
Responsabilidad social ISO 26000	0.051	0.089		0.044
Valoración del entorno	0.198	0.276*		-0.069

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación se concuerda con Lora (2008) quien menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí misma, puesto que en la tabla 56.5 se puede observar que en realidad en promedio las empresas no han sido víctimas de la delincuencia de forma directa o real y que las empresas que han vivido la delincuencia tampoco son muchas y que si la han vivido no ha sido de forma directa más bien en sus insumos de entrada como la delincuencia que sí sufren sus proveedores, o la inseguridad a la que sus recursos humanos se encuentran expuestos en las zonas cercanas a sus domicilios y sus insumos de salida como la ventaja competitiva ya que el comercio local se ve afectado por la percepción de la delincuencia.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isisys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 53

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tepanco de López, Chapulco y Vicente Guerrero

Esperanza Colmenares Olivera

Angélica Belén Ruíz Contreras

Rosangel Prado Rodríguez

Ismael Flores Olivera

RESUMEN

El propósito fundamental de este documento es centrarse en el efecto que producen las dos variables relacionadas con la delincuencia y las estrategias de gestión de las Micro y Pequeñas Empresas (MyPE), estas dos variables son la victimización por parte de la delincuencia y la valoración subjetiva de la experiencia de victimización. En el caso de este estudio, se puede analizar el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tepanco de López, Chapulco y Vicente Guerrero, Puebla y su efecto en sus estrategias de gestión.

Se utiliza un instrumento de investigación aplicado a 478 MyPES, a través de una investigación transversal y descriptiva que se realizó a los directores empresariales de los municipios objeto de estudio mencionados anteriormente.

Para analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se aborda la teoría de sistemas, con la que se analizan diferentes variables que se encuentran interrelacionadas con otros elementos del sistema.

Como último punto, el capítulo presenta dos aportaciones al campo de investigación que son: Conocer si el fenómeno de la delincuencia tiene efecto en el comportamiento y en la toma de decisiones de los directores de las MyPES objeto de estudio, de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el incremento de la delincuencia organizada en México ha colocado al país en la posición 140 de 163 países según el Índice Global de Paz 2018 y es resultado de una debilidad institucional según el Índice de Paz de México 2018 (IPM). Este último organismo ha abordado en su análisis tres grandes rubros: Las cifras de la violencia, los costos económicos de la violencia y el estado de los aspectos que contribuyen a la paz como las “actitudes, instituciones y estructuras que crean y sostienen sociedades pacíficas”.

Por un lado, la sociedad en su conjunto hace lo necesario para mantener la paz, su entorno empresarial, altos niveles de capital humano, buenas relaciones, distribución equitativa de los recursos y aceptación de los derechos de los demás, pero por otro lado, el desempeño del estado es deficiente con un débil Estado de derecho y altos niveles de impunidad.

De las cifras presentadas por el IPM en el año 2017, de los 29,000 homicidios presentados, solo se atribuyen la mitad al crimen organizado y esto se debe a las estrategias del Estado Mexicano de dejar acéfalas a las organizaciones criminales con el resultado de que sus miembros regresen a la delincuencia común y así disparando los niveles de violencia en otros ámbitos de la sociedad.

Esta crisis de violencia tiene efectos en la economía ascendiendo en el 2017 según cifras del IPM en 21% y para el 2018 en 24% del Producto Interno Bruto, la tasa de homicidios aumento 14% en 2018, donde el 69.4% de los homicidios se cometieron con un arma de fuego en comparación con el 57.1% de 2015 y según el informe, la violencia genero pérdidas por 41,181 pesos per cápita “más de cinco veces el salario mensual de un trabajador mexicano”.

Este cálculo del costo económico se cuantifica a partir de los daños materiales, lesiones físicas o trauma psicológicos derivados de los incidentes violentos, más aún el miedo generado que provoca la alteración del comportamiento de la economía, pues los modelos de inversión y consumo cambian, así como el desvío de los recursos públicos y privados de las actividades productivas dirigidas a medidas de protección.

Para las MyPES el tema de la delincuencia ha generado grandes daños a través de cobro de piso y extorsiones diarias, además de sufrir en persona, familiares o círculo cercano o en su negocio algún evento relacionado con la delincuencia lo cual ha dejado mayores daños como la decisión del cierre de empresas al no poder sortear los daños y pérdidas.

Sin embargo, no se ve una solución real a esta situación de violencia, pues según la CANACOPE (Cámara de Comercio Servicios y Turismo en Pequeño) en 2017 siete de cada diez micro, pequeños y medianos empresarios fueron afectados y solo el 31% de las víctimas opto por denunciar, el 69% no realizó denuncia, principalmente por desconfianza en las autoridades, amenaza de los delincuentes, miedo, desanimo, pérdida de tiempo y la falta de atención de la autoridad al no existir protocolos confiables.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la

delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternatively, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 53.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 53.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido

proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y

generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 53.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 53.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.

Tabla 53.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 53.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tepanco de López, Chapulco y Vicente Guerrero, Puebla, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 53.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Tepanco de López, Chapulco y Vicente Guerrero, Puebla, el cual tiene una población de 20580, 7752, 24660 respectivamente habitantes; la edad promedio de la población en general es de 22.2 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 70 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.4 personas, 16.6% de la población no cuenta con instrucción educativa, 66.2% tiene educación básica, 13% media superior y 4% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 42.2% y la no activa 57.8% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 1555 unidades económicas, de las cuales 1543 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.2% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tepanco de López, Chapulco y Vicente Guerrero, Puebla. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 478 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 45.2% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.3 años; el estado civil más representado es casado, con 59.2%. Respecto a la escolaridad, se encontró

que 10.3% de los directores no cuenta con educación formal, 15.7% estudió primaria, 32.6% estudió secundaria, 27.4% estudió bachillerato, 13% terminó la licenciatura y el restante 1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.83 horas a la semana a su negocio. En la tabla 53.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 53.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Tepanco de López, Chapulco y Vicente Guerrero.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.120
Explotación de minas y canteras	0.210
Industrias manufactureras	14.410
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.210
Construcción	0.640
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	13.560
Comercio al menudeo	47.250
Transporte y almacenamiento	0.640
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.870
Información y comunicaciones	2.120
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.420
Actividades profesionales, científicas y técnicas	3.810
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.270
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.120
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.540
Otras actividades de servicios	2.970
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.850

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron

en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 478 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 53.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 53.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.735	0.815	0.932
Análisis de mercado	3.610	0.767	0.875
Proveedores	4.052	0.752	0.858
Dirección	3.505	0.741	0.808
Finanzas	3.677	0.747	0.889
Gestión de ventas	3.265	0.977	0.882
Producción – Operación	4.034	0.775	0.854
Innovación	3.078	1.025	0.922
Mercadotecnia	3.394	0.806	0.875
Satisfacción con la empresa	3.705	0.601	0.704
Ventaja competitiva	3.875	0.694	0.811
Ámbito de ventas	3.153	0.979	0.785
Responsabilidad social ISO 26000	3.542	0.945	0.943
Valoración del entorno	3.839	0.701	0.876

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 92.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 74.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 38.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Tepanco de Lázpez, Chapulco y Vicente Guerrero, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 53.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 53.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.693	3.770	-1.000	379	0.317
Análisis de mercado	3.581	3.629	-0.660	378	0.510
Proveedores	4.095	4.018	1.080	391	0.280
Dirección	3.557	3.475	1.180	402	0.238
Finanzas	3.792	3.608	2.630	394	0.009
Gestión de ventas	3.325	3.243	0.910	406	0.364
Producción – Operación	4.040	4.034	0.080	391	0.936
Innovación	3.147	3.038	1.130	387	0.260
Mercadotecnia	3.466	3.349	1.530	391	0.127
Satisfacción con la empresa	3.760	3.672	1.570	403	0.117
Ventaja competitiva	3.896	3.863	0.510	416	0.608
Ámbito de ventas	3.284	3.079	2.290	416	0.022
Responsabilidad social ISO 26000	3.627	3.497	1.480	410	0.140
Valoración del entorno	3.978	3.759	3.420	410	0.001

Fuente: Datos propios.

En la tabla 53.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Tepanco de Lázpez, Chapulco y Vicente Guerrero ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 53.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.209	0.066	0.056
Análisis de mercado	0.136	0.101	0.09
Proveedores	0.255*	0.055	-0.054
Dirección	0.265*	0.058	0.062
Finanzas	0.318*	0.035	0.155*
Gestión de ventas	0.465**	-0.194	0.372***
Producción – Operación	0.344**	0.122	0.08

Tabla 53.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.155	0.239		0.423***
Mercadotecnia	0.155	0.227.		0.233**
Satisfacción con la empresa	-0.051	0.118		0.156**
Ventaja competitiva	0.145	0.174		0.119.
Ámbito de ventas	-0.09	0.323*		0.416***
Responsabilidad social ISO 26000	0.294.	-0.124		0.285**
Valoración del entorno	0.201.	0.257*		0.184**

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSION

En la presente investigación se identifican las variables directamente proporcionales entre la delincuencia y la afectación que provoca en la gestión de determinadas áreas de las mypes, impidiendo de esta manera el desarrollo y continuidad de las unidades económicas; dichos resultados concuerdan con la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE) 2018 donde se percibe a la inseguridad como uno de los principales problemas en el estado de Puebla con un 91.5% donde los delitos más frecuentes en 2017 para las MyPES fueron: Robo/asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes. Estos indicadores se encuentran como una de las principales problemáticas que enfrenta el gobierno de Puebla, según estadísticas en el año 2018 emitido por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, encontrándose 3,425 casos registrados de robo a negocio con violencia, observando que la tendencia va en incremento, afectando significativamente a las MyPES, a pesar de las estrategias gubernamentales.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isisys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 54

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tecamachalco.

Blanca Rosa Velázquez Merino

Sara Rodríguez Bucio

Dalila Velázquez Merino

RESUMEN

Este documento presenta el análisis del efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión y el grado de delincuencia percibida por los directores de las mypes en el municipio de Tecamachalco, Pue., a partir de un análisis sistémico a través de un estudio con enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo..

Cabe mencionar que en la muestra se consideraron diferentes giros comerciales siendo el comercio al menudeo el de mayor impacto y/o la actividad más abundante entre las entidades económicas, ello ha permitido a su vez visualizar factores diferentes y tener un panorama del comportamiento de la delincuencia según la actividad de las empresas, además de que se consideraron dos categorías, por una parte a aquellas entidades que han experimentado algún tipo de delincuencia y en segundo plano las que no la han vivido.

Para medir la fiabilidad de la escala se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual permitió identificar a través de una escala a aquella o aquellas variables que son poco fiables o inestables. Así mismo mediante el empleo de regresión lineal se ponderó el efecto de la percepción de la existencia de violencia en los alrededores y de las afectaciones que tienen hacia las empresas. Finalmente se pudo identificar que la delincuencia tiene efecto en más variables de las consideradas lo cual está llevando a las empresas a ajustar o replantear sus estrategias de gestión.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

En México los lugares con mayor inseguridad son; los cajeros automáticos, viajes en transporte público, bancos, negocios y sitios para surtir las tiendas. (Pineda, 2016), este fenómeno tiene un costo para las empresas, ya que genera pérdidas económicas y gastos en protección, y entre más grande sea ésta el costo es mayor, por esta razón diversos indicadores sobre inseguridad elaborados por agencias internacionales colocan a México en un lugar de desventaja, con una tendencia desfavorable. Por ejemplo, según el Índice Mundial de Paz, producido por el Instituto para la Economía y la Paz, en 2016 nuestro país se ubicó en el lugar 142 entre 163 naciones. Asimismo, la calificación absoluta de México ha empeorado en los

últimos años (González, 2018). Por otro lado los únicos lugares seguros para empresarios, dueños de negocios, encargados y empleados son sus hogares, las oficinas de gobierno, escuelas, universidades, hospitales y plazas públicas. (Pineda, 2016).

En 2017, el 33.7 por ciento de las compañías y comercios establecidos —4.5 millones— en México fueron víctimas de la delincuencia, dejando estragos por 155.8 mil millones de pesos, reveló la cuarta Encuesta Nacional de Victimización de Empresas realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi). (Lara, 2018).

La falta de educación de la población, el producto interno bruto per cápita de un país, la desigualdad económica, la baja tasa de encarcelamientos, y la poca eficiencia de los cuerpos policiacos y de las instituciones que imparten justicia, son condicionantes en favor de la deficiencia, lo que propicia efectos negativos en la sociedad y los negocios, el daño que causa en ésta, impacta tanto en la economía como en el crecimiento de las empresas, por ésta razón el presente estudio consistió en saber si la delincuencia tiene algún efecto en las estrategias de gestión y el comportamiento de los directores de las mypes del municipio de Tecamachalco, Pue.

De lo anteriormente expuesto, nace la necesidad de realizar dos análisis de los resultados obtenidos, el primero referente a los elementos del sistema para determinar el impacto que ha tenido para la empresa haber sido víctima de la delincuencia y el segundo para valorar el efecto de la percepción de delincuencia y la victimización.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o

una zona determinados. En la tabla 54.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 54.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más

pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam,

2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto Mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la

corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 54.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 54.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.

Tabla 54.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 54.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de

Tecamachalco, Puebla, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 54.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Tecamachalco, Puebla, el cual tiene una población de 77061 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 23 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 56.6 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.1 personas, 6.2% de la población no cuenta con instrucción educativa, 63.1% tiene educación básica, 19.3% media superior y 11.2% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 45.8% y la no activa 54.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 4230 unidades económicas, de las cuales 4209 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.5% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tecamachalco, Puebla. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 400 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 51.7% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 38.4 años; el estado civil más representado es casado, con 48%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 11.5% de los directores no cuenta con educación formal, 10.8% estudió primaria, 29.8% estudió secundaria, 34.5% estudió bachillerato, 11.5% terminó la licenciatura y el restante 2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.7 horas a la semana a su negocio. En la tabla 54.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 54.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tecamachalco.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.280
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	9.970
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	1.530
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	15.350
Comercio al menudeo	50.380
Transporte y almacenamiento	0.260
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	9.970
Información y comunicaciones	1.530
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.260
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.260
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.020
Actividades de enseñanza	0.510
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.050
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.280
Otras actividades de servicios	2.300
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	2.050

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 400 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 54.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 54.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.709	0.919	0.945
Análisis de mercado	3.738	0.696	0.854
Proveedores	4.046	0.711	0.825
Dirección	3.699	0.659	0.769

Tabla 54.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.803	0.741	0.888
Gestión de ventas	3.499	0.894	0.841
Producción – Operación	4.172	0.682	0.806
Innovación	3.308	0.931	0.883
Mercadotecnia	3.537	0.769	0.848
Satisfacción con la empresa	3.701	0.612	0.665
Ventaja competitiva	3.971	0.610	0.739
Ámbito de ventas	3.259	0.944	0.763
Responsabilidad social ISO 26000	3.619	0.904	0.928
Valoración del entorno	3.899	0.664	0.858

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 92.2% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 76.2% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 35.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.2 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Tecamachalco, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 54.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 54.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.647	3.740	-0.990	312	0.323
Análisis de mercado	3.711	3.754	-0.610	314	0.544

Tabla 54.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Proveedores	3.986	4.090	-1.370	264	0.173
Dirección	3.690	3.707	-0.240	273	0.809
Finanzas	3.773	3.801	-0.370	300	0.713
Gestión de ventas	3.510	3.512	-0.020	284	0.983
Producción – Operación	4.140	4.209	-0.980	300	0.327
Innovación	3.294	3.309	-0.150	273	0.882
Mercadotecnia	3.535	3.541	-0.070	278	0.942
Satisfacción con la empresa	3.689	3.706	-0.250	283	0.801
Ventaja competitiva	3.978	3.966	0.180	264	0.861
Ámbito de ventas	3.405	3.157	2.570	303	0.011
Responsabilidad social ISO 26000	3.695	3.567	1.380	312	0.169
Valoración del entorno	3.952	3.869	1.200	297	0.231

Fuente: Datos propios.

En la tabla 54.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Tecamachalco ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 54.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.015	0.024	-0.107
Análisis de mercado	0.169	-0.041	0.016
Proveedores	-0.127	0.036	-0.024
Dirección	0.036	0.028	0.018
Finanzas	-0.028	0.184	-0.026
Gestión de ventas	0.168	0.22	-0.135
Producción – Operación	0.138	-0.001	-0.094
Innovación	0.244	0.113	-0.069
Mercadotecnia	0.151	-0.007	-0.035

Tabla 54.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Satisfacción con la empresa	-0.069	-0.04		-0.09
Ventaja competitiva	-0.063	0.123		0.027
Ámbito de ventas	-0.01	0.286.		0.124
Responsabilidad social ISO 26000	0.19	0.269.		-0.015
Valoración del entorno	-0.151	0.243*		0.111

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

La interpretación de la presente investigación, es verdaderamente alarmante, al obtener como resultado, que la percepción del empresario es del 92.2% de que al menos 1 de los 10 delitos que se les mostró en la encuesta, está presente en los alrededores de la empresa, además consideran que el 76.2% que los delitos la afectan, ciertamente son afectadas, podemos ver que las mypes de la ciudad de Tecamachalco, Pue., cierran sus establecimientos en su gran mayoría entre 19:30 y 20 horas, lo que hace algunos años permanecían abiertos hasta las 21 horas. Los registros de robos a negocios, a transportistas se pueden consultar en la base de datos de delitos 2015-2019 de cada municipio en INEGI.

Los pobladores del municipio de Tecamachalco, Pue. y sus rancherías al estar temerosos por la delincuencia, también han tomado medidas preventivas como; no salir por la tarde para el consumo de productos y servicios afectando por consiguiente a los ingresos por ventas de las mypes, han hecho agrupaciones de vecino vigilante, donde se comparten números de WhatsApp, existen alarmas vecinales. Se menciona en las noticias que algunas avícolas han cerrado por motivos de asaltos. Como el caso del CEDIS de la cervecera Modelo, que dejó de funcionar, lo que implicó pérdidas de empleos, ante el aumento de la inseguridad en el municipio de Tecamachalco, hace referencia la actual alcaldesa Marisol Cruz García (Nuñez, 2018), la delincuencia que se presenta en el municipio está influyendo para que las empresas ajusten sus estrategias de gestión.

CONCLUSIONES

Las actividades económicas que predominan en el municipio de Tecamachalco, Pue. es el comercio al mayoreo, reparación de vehículos y motocicletas, además del comercio al menudeo. Algunas de éstas empresas que han sido víctimas de un delito como las que no, han tenido que ajustar sus estrategias de gestión, por lo que han empezado a cambiar sus procesos de venta, con motivo del incremento de la delincuencia, por lo que ahora le apuestan a la venta en línea, a través de redes sociales y plataformas como mercado libre y

Amazon, así también han tenido que implementar sistemas de seguridad como: cámaras de video vigilancia y rastreo satelital, además se han visto en la necesidad de contratar seguridad privada, tanto para el negocio como para protección personal de los empresarios y de su familia, lo cual ha incrementado los costos de operación y en consecuencia, esto se ve reflejado en el incremento de los precios de venta de sus productos y/o servicios.

Por otra parte, los resultados de la investigación nos llevan a corroborar los siguientes datos: una de cada tres empresas fue víctima de algún delito con una mayor incidencia en las compañías medianas, donde 62% fueron víctimas de un delito, las grandes 59%, las pequeñas 54% y las microempresas con 33% (Barajas, 2018), los anteriores datos dan una idea del vacío de poder, la falta de gobernabilidad e impartición de justicia y además nos permite entender la poca confianza que hay en la justicia mexicana. En conclusión la delincuencia además de ser un cáncer incurable para la sociedad, es el pasivo más caro para el empresario, lo cual se refleja en la capacidad productiva de cada entidad económica, sin importar giro o actividad económica o tamaño.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Barajas, F. (1 de noviembre de 2018). *El Heraldo de México*. Recuperado el 30 de agosto de 2019, de La inseguridad afecta a las empresas: <https://heraldodemexico.com.mx/opinion/la-inseguridad-afecta-a-las-empresas-articulistainvitado-fausto-barajas-economista-y-especialista-en-politica-publica/>
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- González, M. S. (09 de mayo de 2018). *El Financiero*. Recuperado el 2 de septiembre de 2019, de El impacto económico de la inseguridad: <https://www.elfinanciero.com.mx/opinion/manuel-sanchez-gonzalez/el-impacto-economico-de-la-inseguridad>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.

- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lara, F. (25 de octubre de 2018). *Milenio*. Recuperado el 2 de septiembre de 2019, de Afecta Delincuencia a 3 de cada 10 empresas: <https://www.milenio.com/negocios/afecta-delincuencia-a-3-de-cada-10-empresas>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Núñez, E. (10 de octubre de 2018). *e-consulta.com*. Recuperado el 30 de agosto de 2019, de Cervecera deja Tecamachalco por la delincuencia, lamenta alcaldesa: <https://www.e-consulta.com/nota/2018-10-10/seguridad/cervecera-deja-tecamachalco-por-la-delincuencia-lamenta-alcaldesa>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Pineda, A. (20 de diciembre de 2016). *El Empresario.mx*. Recuperado el 2 de septiembre de 2019, de 10:00 am, la hora de terror para los comercios: <http://elempresario.mx/actualidad/1000-am-hora-terror-los-comercios>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 55

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Pedro Cholula

Araceli Ortiz Carranco
Jorge Lozada Lechuga
José Gonzalo Ramírez Rosas
Eduardo Molina Gayosso

RESUMEN

En este capítulo se presentó una descripción general de la situación de la violencia y delincuencia en América Latina, el contexto de las micro y pequeñas empresas y cómo se pueden ver afectadas en la toma de decisiones debido a esta problemática. De la misma manera, se utilizó un estudio sistémico en el que se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo propuesto por Posada Aguilar y Peña (2016), en el que se definen las variables pertinentes; para llevar a cabo el estudio del efecto de la delincuencia en las estrategias de las mype en San Pedro Cholula, Puebla; el diseño de la investigación utilizado es transversal y descriptivo. El instrumento de investigación fue un cuestionario, el cual presentó un alfa de cronbach mayor a 0.75. Posteriormente, se calcularon los estadísticos básicos para la muestra, la cual fue de 376 mypes. Así también, se elaboró un análisis de contraste de medias y a través del empleo de un modelo de regresión lineal múltiple para determinar el efecto de la percepción sobre la violencia que existe en los alrededores del municipio en cuestión. Derivado de los cálculos anteriores, los resultados obtenidos muestran una diferencia significativa en el contraste de medias, con respecto a la delincuencia observada; por lo que se puede afirmar que existe un efecto significativo en las mypes de la variable delincuencia sobre las estrategias de gestión en el municipio de San Pedro Cholula, siendo relevantes las variables de valoración del entorno, gestión de ventas y lo relacionado con ésta última.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

En México las MiPyMEs generan el 72% del empleo y el 52% del PIB del país, por lo que éstas representan un pilar importante en la economía, a lo que respecta en Puebla según la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) solo 15 de cada 100 MiPyMEs sobreviven a los 20 años de su existencia, en este contexto estas unidades económicas enfrentan un gran número de problemas tanto internos como externos que afectan al desarrollo de sus operaciones.

De lo anterior uno de los principales problemas para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas es la delincuencia. De hecho, según la Confederación Patronal de la República

Mexicana (COPARMEX) señala que en el año 2019, 7 de cada 10 empresas en Puebla, fueron víctimas de la delincuencia; ubicando a la entidad poblana entre los siete estados del país donde la inseguridad impactó en mayor proporción en el ramo empresarial.

Con respecto a la delincuencia enmarcada en las MiPyMEs para San Pedro Cholula, el último estudio realizado por el Sistema Nacional de Seguridad Pública señala que el aumento de la delincuencia aumento un 25.6% en los últimos años.

Refiriéndose a este estudio, la metodología empleada para esta investigación se centró en un estudio transversal realizando la recolección de los datos en un solo momento con el fin de determinar el tipo de delincuencia que se enmarca en la región de San Pedro Cholula a partir de un análisis sistémico para determinar las estrategias respectivas de gestión. Algunos de los delitos que se contemplaron en el instrumento fueron: crimen organizado, vandalismo, consumo y/o venta de droga, robos o asaltos frecuentes, secuestros, homicidios, extorsiones, cobro de piso, extorsión de autoridades entre otros.

De esta manera, las variables que se pudieron determinar para la estrategia de gestión en las MiPyMEs fueron las más descriptivas, que enmarcan la alta relación colateral existente entre, el problema de la delincuencia que aqueja a estas unidades económicas con las variables de proveedores, producción-operación, valoración del entorno y ventaja competitiva.

Por otra parte, resulta de capital importancia el estudio del estado actual de la gestión administrativa para las MiPyMEs, debido a que algunas de éstas adolecen de una planeación estratégica, pues en quehacer cotidiano se puede reflejar esta y otras problemáticas en las variables descritas en este estudio, citadas anteriormente.

Sin embargo, cabe resaltar que el tema de la delincuencia se ha manifestado en diversos factores para los microempresarios y esto se ha visualizado en su nivel de ventas pues resulta una área de oportunidad para que a través de acciones gubernamentales se trate de disminuir este impacto negativo en las MiPyMEs.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas

perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 55.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 55.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas

se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover

bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación

propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 55.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 55.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Insumos del sistema	del	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.

Tabla 55.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	de	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores		Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos sistema	del	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección		Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas		La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas		Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	–	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación		La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia		Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).

Tabla 55.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Resultados del sistema		El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa		Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva		Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas		Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios 26000	ISO	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos 26000	ISO	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno		Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio

cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Pedro Cholula, Puebla, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 55.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de San Pedro Cholula, Puebla, el cual tiene una población de 129032 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 51.7 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.2 personas, 3.3% de la población no cuenta con

instrucción educativa, 52% tiene educación básica, 20.4% media superior y 24.1% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 52.2% y la no activa 47.8% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 9133 unidades económicas, de las cuales 9078 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.4% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Pedro Cholula, Puebla. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 376 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 46.5% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.7 años; el estado civil más representado es casado, con 56.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 4% de los directores no cuenta con educación formal, 11.4% estudió primaria, 24.5% estudió secundaria, 37.2% estudió bachillerato, 21.3% terminó la licenciatura y el restante 1.6% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.47 horas a la semana a su negocio. En la tabla 55.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 55.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Pedro Cholula.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.280
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	13.570
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.550
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	14.680
Comercio al menudeo	46.540

Tabla 55.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Pedro Cholula.

Actividad	%
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	3.320
Información y comunicaciones	1.940
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.280
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.660
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.940
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.220
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.390
Otras actividades de servicios	10.530
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.110

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no

sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 376 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 55.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 55.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.579	1.056	0.953
Análisis de mercado	3.686	0.724	0.822
Proveedores	4.035	0.702	0.798
Dirección	3.622	0.727	0.784

Tabla 55.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.829	0.756	0.877
Gestión de ventas	3.393	0.975	0.849
Producción – Operación	4.136	0.805	0.859
Innovación	3.251	1.023	0.905
Mercadotecnia	3.486	0.771	0.835
Satisfacción con la empresa	3.599	0.698	0.704
Ventaja competitiva	3.922	0.745	0.809
Ámbito de ventas	3.105	1.050	0.794
Responsabilidad social ISO 26000	3.693	0.919	0.921
Valoración del entorno	3.849	0.687	0.846

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 84.8% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 67.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 37.6% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.1 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de San Pedro Cholula, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 55.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 55.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.544	3.612	-0.580	271	0.561
Análisis de mercado	3.695	3.683	0.150	253	0.884
Proveedores	4.103	4.007	1.260	288	0.207
Dirección	3.639	3.629	0.120	264	0.901
Finanzas	3.814	3.846	-0.360	229	0.716
Gestión de ventas	3.384	3.400	-0.140	263	0.889
Producción – Operación	4.162	4.137	0.290	306	0.770
Innovación	3.246	3.262	-0.140	278	0.887
Mercadotecnia	3.509	3.471	0.440	276	0.658
Satisfacción con la empresa	3.607	3.602	0.080	291	0.940
Ventaja competitiva	3.971	3.889	1.060	327	0.291
Ámbito de ventas	3.146	3.094	0.450	278	0.651
Responsabilidad social ISO 26000	3.780	3.655	1.220	270	0.223
Valoración del entorno	3.997	3.762	3.140	272	0.002

Fuente: Datos propios.

En la tabla 55.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de San Pedro Cholula ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 55.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.283	0.211	0.065
Análisis de mercado	-0.201	0.088	0.098
Proveedores	-0.181	-0.235	-0.043
Dirección	-0.066	-0.056	0.022
Finanzas	-0.255	0.235	-0.086
Gestión de ventas	-0.449.	0.425*	0.146
Producción – Operación	-0.413*	0.107	-0.048
Innovación	-0.39	0.194	0.056
Mercadotecnia	-0.44*	0.321.	0.022
Satisfacción con la empresa	-0.487**	0.273.	-0.007
Ventaja competitiva	-0.179	0.078	0.109
Ámbito de ventas	-0.546*	0.58**	0.081
Responsabilidad social ISO 26000	-0.197	-0.101	0.191.
Valoración del entorno	-0.347*	0.351*	0.239**

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Resulta tangible el efecto que presenta la delincuencia sobre las estrategias de las mypes en el municipio de San Pedro, Cholula, sobre todo en la valoración del entorno y el ámbito de ventas, cómo se puede apreciar en la tabla 55.6. Actualmente, el municipio de San Pedro Cholula ocupa el tercer lugar en términos de inseguridad en todo el estado de Puebla. Los resultados obtenidos concuerdan con lo reportado anteriormente, debido a que en el entorno se percibe este clima de inseguridad; dentro de los delitos que más se cometen en

este municipio se ubica el robo común por lo que, la preferencia de los clientes pueda cambiar hacia otro tipo de establecimientos que se perciban más seguros y como consecuencia el volumen de ventas puede disminuir. Está pendiente el proveer seguridad a estas mypes con el fin de mantener un pilar importante de la economía regional.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.

- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 56

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso: Xicotepec de Juárez

Miguel Antonio Mascarúa Alcázar

José Rubén Velázquez Vargas

Felipe Vázquez Arroyo

RESUMEN

El presente estudio describe las acciones de medir los cambios en la toma de decisión de los micro empresarios en la ciudad de Xicotepec de Juárez, Puebla ante los efectos de la delincuencia. El estudio demuestra que efectivamente existe un cambio en las actitudes de los directores de negocios como resultado del clima de inseguridad, mediante la aplicación del análisis sistémico que analiza catorce variables generales, tales como Dirección, Finanzas y Ventas, para entender el sentimiento generalizado de hostilidad, entendida como afectaciones igual personales como a personas relacionadas, y el cambio en las acciones para dirigir a los diferentes micro negocios.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Hasta hace ocho años, la actividad fundamental de Xicotepec de Juárez era la agricultura y en éste caso, el cultivo del café, producción que generó la parte más importante del ingreso en la ciudad y la región. Sin embargo, el constante cambio en los mercados internacionales del comercio del café, así como el mismo proceso de globalización mexicano cambiaron el patrón de acumulación que llevó al establecimiento de negocios comerciales y el establecimiento de cierta industria manufacturera, mismas que ahora generan la mayor parte del ingreso.

Un elemento a subrayar es que el cambio de escenario político del País y la nueva estrategia de combate a la corrupción, así como la decisión del Gobierno Federal por proteger y hacer eficiente a la industria petrolera, provocaron ciertos desequilibrios macroeconómicos que repercutieron en desempleo, escasez de dinero y eliminación de negocios ilícitos en el Norte del Estado de Veracruz. Estos eventos que parecen inconexos con la cotidianidad de Xicotepec, provocaron el crecimiento de actividades delincuenciales que, en menos de cinco años, irrumpieron con la tranquilidad del escenario empresarial. Esto es, la delincuencia organizada se exportó a Xicotepec.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca

del contexto de las micro y pequeñas empresas (Mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de Mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 56.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 56.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas

policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las Mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la

empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que, en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto Mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se

puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una Mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las Mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las Mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 56.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema Mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 56.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.

Tabla 56.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las Mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las Mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto

también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contra intuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las Mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Xicotepec de Juárez, Puebla, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 56.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Xicotepec de Juárez, Puebla, el cual tiene una población de 81455 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 25 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 61.7 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.9 personas, 11.4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 56.1% tiene educación básica, 20.4% media superior y 11.6% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 46.5% y la no activa 53.5% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 4423 unidades económicas, de las cuales 4409 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.7% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Xicotepec de Juárez, Puebla. Para efectos de esta investigación, el director de la Mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una Mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 382 directores de Mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 55% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41 años; el estado civil más representado es casado, con 55.8%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 8.9% de los directores no cuenta con educación formal, 9.9% estudió primaria, 26.2% estudió secundaria, 33.8% estudió bachillerato, 18.8% terminó la licenciatura y el restante 2.4% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.71 horas a la semana a su negocio. En la tabla 56.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 56.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Xicotepec de Juárez.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.160
Explotación de minas y canteras	1.080
Industrias manufactureras	13.510
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.540
Construcción	1.350
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	19.190
Comercio al menudeo	45.680
Transporte y almacenamiento	0.810
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.320
Información y comunicaciones	2.430
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.540
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.540
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.270
Actividades de enseñanza	0.540
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.160

Tabla 56.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Xicotepec de Juárez.

Actividad	%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.810
Otras actividades de servicios	3.240
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.810

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por

ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 382 Mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete Psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 57.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la Mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 56.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.853	0.919	0.942
Análisis de mercado	3.822	0.770	0.851
Proveedores	4.173	0.736	0.844
Dirección	3.777	0.786	0.820
Finanzas	3.899	0.786	0.880
Gestión de ventas	3.556	1.020	0.871
Producción – Operación	4.246	0.727	0.829
Innovación	3.325	1.081	0.910
Mercadotecnia	3.596	0.910	0.887
Satisfacción con la empresa	3.765	0.648	0.644
Ventaja competitiva	4.067	0.695	0.819
Ámbito de ventas	3.348	1.075	0.817
Responsabilidad social ISO 26000	3.658	1.060	0.945
Valoración del entorno	3.896	0.727	0.869

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 86.1% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 68.6% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 34.7% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.9 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las Mypes de Xicotepec de Juárez, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 56.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 56.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.954	3.811	1.440	266	0.151
Análisis de mercado	3.876	3.804	0.860	257	0.388
Proveedores	4.214	4.158	0.680	243	0.498
Dirección	3.809	3.788	0.260	285	0.793
Finanzas	3.969	3.885	1.020	268	0.309
Gestión de ventas	3.691	3.496	1.860	296	0.064
Producción – Operación	4.238	4.263	-0.320	275	0.749
Innovación	3.403	3.277	1.080	272	0.282
Mercadotecnia	3.724	3.530	2.030	287	0.044
Satisfacción con la empresa	3.792	3.757	0.490	252	0.628
Ventaja competitiva	4.059	4.069	-0.140	284	0.885
Ámbito de ventas	3.482	3.265	1.870	263	0.063
Responsabilidad social ISO 26000	3.877	3.547	3.040	306	0.003
Valoración del entorno	4.007	3.839	2.140	270	0.033

Fuente: Datos propios.

En la tabla 56.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Xicotepec de Juárez ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 56.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Recursos humanos	-0.386*	0.329*		0.069
Análisis de mercado	-0.382**	0.456***		0.118
Proveedores	-0.038	0.085		-0.092
Dirección	0.065	-0.075		0.078
Finanzas	0.034	0.16		0.075
Gestión de ventas	0.187	0.253		0.068
Producción – Operación	-0.103	0.11		-0.015
Innovación	0.001	0.32.		0.057
Mercadotecnia	0.189	0.279.		0.101
Satisfacción con la empresa	-0.104	0.094		-0.038
Ventaja competitiva	0.065	0.083		-0.166*
Ámbito de ventas	0.172	0.698***		-0.125
Responsabilidad social ISO 26000	-0.255	0.325.		0.349**
Valoración del entorno	0.312*	0.357**		0.063

*** Significante al 0.001, ** Significante al 0.010, * Significante al 0.050, Significante al 0.10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN:

De acuerdo a los datos observados en las tablas las respuestas que emitieron los empresarios, se aprecia cierto desentendimiento del uso de prácticas de corrupción para la administración del negocio. Sería importante saber si el temor a responder determinó el valor de las respuestas.

Es importante observar el problema con los proveedores y en la generación de ventajas competitivas como posibles fenómenos de cambio ante la delincuencia. Ahora, es necesario tener en cuenta que debido al monto y numero de operación de estos micro empresarios es poco significativo la práctica de actividades ilícitas que redunden en acciones institucionales correctivas, pero esto hace saber que la corrupción podría ser forzada por la delincuencia.

Por otro lado, la presencia de la delincuencia hacia los micro negocios en la ciudad tiene impacto en las operaciones de los micro negocios. A esto, cabe advertir que esta situación no lleva al cierre de la micro empresa. Por lo que las autoridades tienen la oportunidad de crear en un entorno de tranquilidad, para reestablecer la tranquilidad en la operación de las Mypes.

CONCLUSIONES:

Es importante señalar que debido a la dinámica macro económica del vecino Estado de Veracruz, particularmente la parte Norte, si tiene impacto en la Cuidad de Xicotepec de Juárez, eso explica porque los micro empresarios manifiestan a ver sido víctimas de la delincuencia.

Aun cuando los encuestados no manifiestan abiertamente una posición sobre la coexistencia con la delincuencia, es evidente que, de acuerdo con los encuestados, que ellos han vivido experiencias de intrusión de la delincuencia en las actividades de los negocios, lo que los está llevando a cambiar de hábitos empresariales.

De acuerdo con los datos, los efectos de la delincuencia en las actividades de los Mype-empresarios de Xicotepec, se muestran de manera puntal en las variables que abordan a los proveedores; ventaja competitiva de los negocios y en la valoración del entorno. Esta última variable es la que permite ver con claridad cómo ha cambiado el clima de negocios y la percepción que tienen los empresarios, aunque no lo mencionen de manera abierta.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>

- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 57

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Puebla

Emma Biviano Pérez

Evelyn Sosa Larrainzar

Avelina García Sánchez

Ma. de Lourdes Avelino Tepanecatl

RESUMEN

El contexto social en que las organizaciones desarrollan sus operaciones es uno de los factores que influyen en su nivel de productividad, la inseguridad que prevalece en la actualidad genera incertidumbre y desconfianza en la toma de decisiones. La falta de políticas públicas eficientes que garanticen la seguridad pública, originan un ambiente de caos que se percibe sin duda en todos los ámbitos. En el presente trabajo se describen los resultados del análisis de los efectos que ha provocado la delincuencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas en Puebla. En el estudio se consideran dos categorías; quienes han sido víctimas de delitos y quienes no han sido víctimas, la opinión general de la mayoría de las personas entrevistadas indica que estos acontecimientos si han afectado a sus organizaciones y los Administradores han tenido que realizar ajustes a sus estrategias de gestión.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Las empresas como parte del ecosistema global representan sistemas vivos que tienen ingerencia directa en las economías de cualquier país y no importando su tamaño, aportan beneficios directos a la sociedad. Específicamente, las micro empresas en México según la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) 2015, sustentan el 75.4% del personal ocupado total, es decir su papel es de suma importancia para la estabilidad económica de muchas familias mexicanas. Por otra parte, son muy vulnerables a los efectos generados por problemas sociales como la corrupción, inseguridad, delincuencia entre otros y estos aspectos demeritan en mucho su desarrollo y posibilidades de consolidación como empresas exitosas. El objetivo del presente trabajo es mostrar los resultados que se desprenden de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas en la Cd. de Puebla, Puebla y que obligan al empresario a adoptar medidas en su actividad como Administrador. Para este estudio se consideró una muestra de 560 microempresas en su mayoría con giros comerciales y de servicios. Se inicia con una revisión profunda de la literatura relacionada con el problema de la delincuencia en Latinoamérica, posteriormente se presenta un contexto general de las mypes, sus características y su capacidad de adaptación a los problemas sociales. Posteriormente se abordan los efectos en la toma de decisiones en las

mypes. En seguida se describen los métodos y técnicas aplicadas en el estudio, los resultados obtenidos en las diferentes variables planteadas y las conclusiones a las que se llegan después del análisis de información recopilada.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 57.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 57.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen

cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que

tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí

mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012,

p. 27). En la tabla 57.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 57.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).

Tabla 57.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien

podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Puebla, Puebla, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 57.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Puebla, Puebla, el cual tiene una población de 1576259 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 45.7 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.7 personas, 3.1% de la población no cuenta con instrucción educativa, 41.9% tiene educación básica, 24% media superior y 30.9% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 53.5% y la no activa 46.5% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 92100 unidades económicas, de las cuales 90912 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.7% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Puebla, Puebla. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 560 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 46.1% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.1 años; el estado civil más representado es casado, con 52.9%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5.4% de los directores no cuenta con educación formal, 11.1% estudió primaria, 26.8% estudió secundaria, 37% estudió bachillerato, 18.2% terminó la licenciatura y el restante 1.6% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.77 horas a la semana a su negocio. En la tabla 57.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 57.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Puebla.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.540
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	12.340
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.540
Construcción	0.540
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	10.910
Comercio al menudeo	43.830
Transporte y almacenamiento	0.540
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	8.050
Información y comunicaciones	2.150
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.360
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.610
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.430
Actividades de enseñanza	1.970
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.330

Tabla 57.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Puebla.

Actividad	%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.860
Otras actividades de servicios	9.300
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.720

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por

ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 560 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 57.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 57.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.539	1.172	0.962
Análisis de mercado	3.674	0.802	0.851
Proveedores	3.988	0.800	0.832
Dirección	3.547	0.804	0.801
Finanzas	3.738	0.806	0.863
Gestión de ventas	3.249	1.115	0.880
Producción – Operación	4.146	0.780	0.796
Innovación	3.024	1.058	0.889
Mercadotecnia	3.336	0.865	0.851
Satisfacción con la empresa	3.707	0.640	0.660
Ventaja competitiva	3.927	0.785	0.810
Ámbito de ventas	2.769	1.090	0.803
Responsabilidad social ISO 26000	3.508	1.022	0.925
Valoración del entorno	3.799	0.745	0.852

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 93% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 71.6% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 37.8% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Puebla, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 57.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 57.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.697	3.432	2.690	507	0.007
Análisis de mercado	3.731	3.641	1.340	508	0.181
Proveedores	4.032	3.968	0.960	511	0.339
Dirección	3.642	3.488	2.260	492	0.024
Finanzas	3.825	3.680	2.060	461	0.039
Gestión de ventas	3.392	3.170	2.360	489	0.019
Producción – Operación	4.115	4.164	-0.730	438	0.467
Innovación	3.134	2.957	1.940	461	0.053
Mercadotecnia	3.448	3.263	2.500	473	0.013
Satisfacción con la empresa	3.772	3.661	2.040	492	0.041
Ventaja competitiva	3.973	3.903	1.070	497	0.287
Ámbito de ventas	2.930	2.677	2.690	456	0.007
Responsabilidad social ISO 26000	3.631	3.439	2.140	441	0.033
Valoración del entorno	3.887	3.748	2.140	458	0.032

Fuente: Datos propios.

En la tabla 57.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Puebla ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 57.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Recursos humanos	0.375*	0.015		0.104
Análisis de mercado	0.346**	-0.012		-0.02
Proveedores	0.191	0.194.		0.043
Dirección	0.27*	0.188		0.053
Finanzas	0.179	0.22.		0.022
Gestión de ventas	0.511**	0.074		-0.014
Producción – Operación	0.245.	0.081		-0.053
Innovación	0.381*	0.24		0.046
Mercadotecnia	0.289*	0.031		0.035
Satisfacción con la empresa	0.194.	0.026		-0.018
Ventaja competitiva	0.247*	0.08		0.012
Ámbito de ventas	0.046	0.406*		-0.016
Responsabilidad social ISO 26000	0.607***	-0.075		0
Valoración del entorno	0.214.	0.127		0.043

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

Conclusión

Un vez analizada la información obtenida en la investigación, se concluye:

La importancia de que un país no cuenta con políticas públicas pertinentes a las necesidades actuales, generan un ambiente de caos en el que reinan los problemas sociales y por ende afectan a todos los miembros de la sociedad en general.

Las microempresas son organismos vulnerables a los problemas sociales como la corrupción, delincuencia e inseguridad. Los efectos derivados del contexto social en que operan afectan de forma sustancial a sus procesos de producción, comercialización y administración.

Al encontrarse inmersas en un torbellino de problemas económico-sociales, los empresarios que tienen a su cargo una organización de esta naturaleza, se ven obligados a ajustar continuamente sus estrategias de gestión para evitar que sus empresas claudiquen en el camino al éxito.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- ENAPROCE, E. N. (13 de 07 de 2015). INEGI, INADEM. Recuperado [www3.inegi.org.mx › rnm › index.php › catalog](http://www3.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog)
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del

- delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>

- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 58

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Gabriel Chilac, Zapotitlan y Zinacatepec

Renato Emilio Ortiz Saucedo

Armando Heredia González

Luis Carlos Ortuño Barba

Fortino Merlo Magaña

RESUMEN

El estudio se enmarca en la situación de delincuencia y violencia que se vive en América Latina y, en particular, de la región de San Gabriel Chilac, Zapotitlan y Zinacatepec del estado de Puebla, de esta manera el objetivo de esta investigación es explicar el efecto que la delincuencia ejerce en los directores de las micro y pequeñas empresas. El evidente incremento del crimen en países latinoamericanos y la propensión a delinquir, con base en la percepción de impunidad, de cuatro factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos, el reducido tamaño de las fuerzas policiacas, así como la percepción de ventajas que ofrece la globalización. La mayor presencia de la delincuencia organizada con mayores niveles de violencia tiene repercusiones socioeconómicas. En el ámbito empresarial se reflejan en: el desinterés por una mayor educación, la disminución de confianza y colaboración laboral y la reducción de la planeación a largo plazo. Con base en el enfoque de sistemas, la presente investigación fue transversal y descriptiva; se realizaron dos análisis de los elementos del sistema. La muestra por cuestionario fue de 419 directores de MyPE; y las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems. Para medir la experiencia en la delincuencia, se utilizó una lista de nueve delitos (Robo de mercancías, robo hormiga, robo de otro tipo, secuestro, homicidio, delito informático, extorsión o derecho de piso, daños intencionales y fraude). Afectan a las empresas y la percepción se midió en dos niveles: existencia de fenómenos de delincuencia en los alrededores, y creencia de su efecto. Dentro de los hallazgos encontrados se observa cómo la percepción de la delincuencia conduce a los directivos a ajustar sus estrategias de gestión.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Los ciudadanos tienen como derecho la seguridad y siendo una obligación del Estado otorgarla, la delincuencia es todo lo relacionado con acciones criminales y las personas que los cometen. En el caso de nuestro país llama la atención a que en su mayoría son principalmente jóvenes, quienes no desarrollan ninguna ocupación formal e informal, alejándose de la preparación académica, esto debido a que sus necesidades económicas son más fuertes, otra causa es la adicción a algunas drogas,

alcoholismo, juegos, etc. por lo cual los jóvenes son capaces de ejercer dicha delincuencia con el fin de obtener los recursos necesarios para seguir manteniendo su manutención o en su caso adicción. Es importante señalar, que una de las causas por lo que los jóvenes están dedicándose a la delincuencia es por el ambiente en el que se encuentran, existiendo desigualdades sociales, familias disfuncionales, discriminación o racismo.

Los datos que presenta la “Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública” (ENVIPE) en el 2016 pone sobre la mesa la imperiosa necesidad de conjuntar esfuerzos sobre el impacto negativo de la delincuencia. Para contrarrestar a la delincuencia se deberían generar más empleos e inversiones.

Ante la crisis de violencia delictiva e inseguridad que se vive en el estado de Puebla y dada a la descomposición e ineficacia de las autoridades tanto Federales, Estatales y Municipales, las Cámaras Empresariales parece imposible contrarrestar la violencia e inseguridad observada. El costo promedio del delito para el estado de Puebla es de \$ 46,495.00 por afectación a consecuencia del gasto en medidas de protección y/o de las pérdidas a consecuencia de la delincuencia, siendo una de las entidades más cara en cuanto a afectaciones en ese sentido.

La delincuencia es todo lo relacionado con acontecimientos criminales y las personas que los cometen, la palabra delincuencia proviene del latín “Delinquentia” que significa cualidad del que comete falta de abono. La delincuencia es una preocupación social en todo el país, ya que es un síntoma de los problemas de desigualdad y exclusión que se experimentan en las sociedades.

En la región de San Gabriel Chilac, Zapotitlán y Zinacatepec, son municipios en los cuales no se han presentado altos índices de delincuencia, debido a que son localidades con muchas tradiciones arraigadas en sus pobladores que son conocidas por generaciones.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000

habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 58.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 58.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso

algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 58.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 58.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del Sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del Sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.

Tabla 58.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	— La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del Sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 58.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de San Gabriel Chilac, Zapotitlan y Zinacatepec, Puebla, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 58.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de San Gabriel Chilac, Zapotitlan y Zinacatepec, Puebla, el cual tiene una población de 3679, 15763, 8495 respectivamente habitantes; la edad promedio de la población en general es de 25.4 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 62 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.1 personas, 11% de la población no cuenta con instrucción educativa, 66.9% tiene educación básica, 15% media superior y 7% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 48.6% y la no activa 51.4% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 2505 unidades económicas, de las cuales 2499 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.8% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de San Gabriel Chilac, Zapotitlan y Zinacatepec, Puebla. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 419 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 64.7% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 38.3 años; el estado civil más representado es casado, con 49.9%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 12.9% de los directores no cuenta con educación formal, 17.2% estudió primaria, 29.6% estudió secundaria, 29.6% estudió bachillerato, 10.3% terminó la licenciatura y el restante 0.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.79 horas a la semana a su negocio. En la tabla 58.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 58.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de San Gabriel Chilac, Zapotitlan y Zinacatepec.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.480
Explotación de minas y canteras	1.190
Industrias manufactureras	14.560
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.720
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	15.990
Comercio al menudeo	54.420
Transporte y almacenamiento	0.240
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.770
Información y comunicaciones	1.190
Actividades financieras y de seguros	0.240
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.670
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.480
Actividades de enseñanza	0.240
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.720
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.720
Otras actividades de servicios	2.390
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 419 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 58.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 58.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.815	0.861	0.935
Análisis de mercado	3.547	0.961	0.925
Proveedores	3.988	0.806	0.861
Dirección	3.529	0.794	0.829
Finanzas	3.697	0.778	0.897

Tabla 58.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Gestión de ventas	3.246	1.072	0.906
Producción – Operación	4.076	0.842	0.864
Innovación	3.044	1.111	0.932
Mercadotecnia	3.361	0.932	0.905
Satisfacción con la empresa	3.657	0.634	0.671
Ventaja competitiva	3.820	0.830	0.866
Ámbito de ventas	3.076	0.993	0.753
Responsabilidad social ISO 26000	3.450	1.147	0.958
Valoración del entorno	3.771	0.775	0.890

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 82.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 53.2% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 19.5% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.1 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de San Gabriel Chilac, Zapotitlan y Zinacatepec, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 58.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 58.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.761	3.829	-0.670	131	0.505
Análisis de mercado	3.657	3.516	1.250	127	0.215
Proveedores	3.929	3.998	-0.650	113	0.516

Tabla 58.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Dirección	3.543	3.526	0.160	111	0.872
Finanzas	3.693	3.696	-0.020	112	0.981
Gestión de ventas	3.305	3.230	0.550	120	0.583
Producción – Operación	3.933	4.109	-1.480	107	0.141
Innovación	3.025	3.050	-0.190	127	0.849
Mercadotecnia	3.397	3.352	0.410	131	0.679
Satisfacción con la empresa	3.640	3.661	-0.290	125	0.776
Ventaja competitiva	3.749	3.837	-0.770	109	0.440
Ámbito de ventas	3.301	3.020	2.290	121	0.024
Responsabilidad social ISO 26000	3.684	3.394	2.080	123	0.039
Valoración del entorno	3.892	3.746	1.650	132	0.102

Fuente: Datos propios.

En la tabla 58.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de San Gabriel Chilac, Zapotitlan y Zinacatepec ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 58.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a negocio	mi	
Recursos humanos	0.196	0.054		0.018
Análisis de mercado	0.524**	-0.135		0.119
Proveedores	0.365*	-0.337**		0.069
Dirección	0.644***	-0.213.		-0.154.
Finanzas	0.518***	-0.315**		-0.011
Gestión de ventas	0.65**	-0.178		-0.046
Producción – Operación	0.361*	-0.261*		-0.089
Innovación	0.259	0.222		-0.213.
Mercadotecnia	0.553**	0.043		-0.104
Satisfacción con la empresa	0.392**	0.042		-0.143*
Ventaja competitiva	0.301.	-0.048		-0.141

Tabla 58.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Ámbito de ventas	0.285	0.297*		-0.154
Responsabilidad social ISO 26000	0.872***	0.169		-0.13
Valoración del entorno	0.487**	0.141		0.002

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 59

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Andres Cholula

Juan Chávez Medina
Norma Angélica Santiesteban López
Víctor Genero Luna Fernández
Lizbeth Sánchez Flores

RESUMEN

El presente trabajo aborda los diferentes problemas que tienen las micro y pequeñas empresas (mypes) del Municipio de San Andrés Cholula entorno a la delincuencia y amenazas que los empresarios se enfrentan, además de los efectos en las estrategias de gestión adoptadas para prevenir el delito, considerando el grado de inseguridad y el efecto negativo con relación al crecimiento de la productividad para este tipo de empresas, contemplando para ello, una revisión de la literatura de la delincuencia en América Latina y un diseño de la investigación de tipo transversal-descriptivo, considerando una muestra de 373 directores de mypes, con un nivel de significancia de 5%, recabando esta información en el periodo febrero al 10 de marzo de 2019, a través de una encuesta integrada por 105 ítems y 14 variables analizadas (recursos humanos, análisis de mercado, proveedores, dirección, finanzas, gestión de ventas, producción – operación, innovación, mercadotecnia, satisfacción con la empresa, ventaja , competitiva, ámbito de ventas, responsabilidad social ISO 26000, y valoración del entorno).

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la delincuencia en el mundo es un fenómeno que ha permeado en diferentes países, en la que los empresarios se enfrentan con una gama de diferentes tipos de delito, por mencionar algunos como el robo, vandalismo, robo por parte de los empleados, la divulgación de secretos comerciales, el fraude de tarjetas de crédito, la violencia en el lugar de trabajo, y el fraude informático. Ante tal situación las organizaciones han tomado medidas que incluyen la instalación de alarmas antirrobo, iluminaciones adicionales para los locales, procedimientos de autorización adecuadas, procedimientos de identificación, cheques en el fondo de los solicitantes de empleo, sistemas de lucha contra el fraude y la segregación de funciones. Sin embargo, el mitigar este problema, las organizaciones dispensan costos asociados a las medidas de prevención del delito, bien podrían ocupar ese presupuesto para otras actividades productivas, en este sentido, según el estudio realizado por Kuratko *et al.* (2000), la inversión general hecha por pequeñas y medianas empresas en la prevención del delito puede ser estimada en el 0,9 por ciento de las ventas anuales. Sin embargo, la propagación fue alta, con una mediana de 0,3 por ciento.

En este sentido, se es importante señalar que en México de acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de Victimización del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2018), un millón 541 mil empresas en México fueron víctimas de algún delito en el 2017 y las pérdidas económicas debido a estos los delitos representaron mermas de 66 mil 31 pesos en promedio por cada agresión, en este estudio se menciona que las medianas empresas son las que presentan mayor prevalencia delictiva con un 61.5%, seguidas de las grandes empresas con un 59.3%, después las pequeñas con un 51.4% y por último las microempresas con un 32.9%, Por lo tal razón, las micro y pequeñas empresas (mypes) también han padecido este problema, el cual, incide en sus actividades productivas, principalmente en robo de mercancía, dinero o insumos con un 22.6%, robo hormiga con el 15.4%, extorsión teniendo un 13.9%, actos de corrupción 13.5%, y fraude con 11.4%. Por tal razón, es necesario los directores de las micro y pequeñas empresas deban considerar estrategias de gestión que fortalezcan y prevengan estos delitos debido a que en México Afecta delincuencia a 3 de cada 10 empresas de acuerdo con INEGI (2018).

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 59.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 59.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6

Tabla 59.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como

proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por

lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir

créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 59.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 59.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Insumos del sistema	del	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado		Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores		Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	del	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección		Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas		La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 59.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a los que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Andrés Cholula, Puebla, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 59.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de San Andres Cholula, Puebla, el cual tiene una población de 137290 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 42.2 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 2.3% de la población no cuenta con instrucción educativa, 37.6% tiene educación básica, 20.2% media superior y 39.7% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 52.4% y la no activa 47.6% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 6666 unidades económicas, de las cuales 6559 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.4% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Andres Cholula, Puebla. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 373 directores de mypes, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 44% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 37.9 años; el estado civil más representado es casado, con 40.8%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 2.4% de los directores no cuenta con educación formal, 8% estudió primaria, 14.7% estudió secundaria, 42.1% estudió bachillerato, 28.7% terminó la licenciatura y el restante 4% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.14 horas a la semana a su negocio. En la tabla 59.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 59.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Andres Cholula.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.550
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	15.890
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.270
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	18.080
Comercio al menudeo	30.410

Tabla 59.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Andres Cholula.

Actividad	%
Transporte y almacenamiento	0.270
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	13.970
Información y comunicaciones	2.470
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.100
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.370
Actividades de enseñanza	0.820
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	4.110
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.470
Otras actividades de servicios	7.400
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.820

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que

se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 373 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 59.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.64.

Tabla 59.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.786	0.902	0.929
Análisis de mercado	3.759	0.752	0.831
Proveedores	4.081	0.566	0.674
Dirección	3.702	0.730	0.800
Finanzas	3.837	0.776	0.878
Gestión de ventas	3.580	0.934	0.841
Producción – Operación	4.270	0.691	0.794
Innovación	3.381	1.053	0.907
Mercadotecnia	3.670	0.735	0.825
Satisfacción con la empresa	3.701	0.640	0.647
Ventaja competitiva	4.029	0.686	0.803
Ámbito de ventas	3.301	0.994	0.767
Responsabilidad social ISO 26000	3.873	0.952	0.935
Valoración del entorno	3.979	0.695	0.856

Tabla 59.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
----------	-------	---------------------	------------------

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 84.7% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 71.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 44.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de San Andres Cholula, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 59.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 59.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.707	3.831	-1.260	325	0.210
Análisis de mercado	3.693	3.781	-1.070	315	0.287
Proveedores	4.047	4.103	-0.930	344	0.354
Dirección	3.654	3.721	-0.840	325	0.401
Finanzas	3.846	3.818	0.330	336	0.745
Gestión de ventas	3.486	3.625	-1.370	330	0.170
Producción – Operación	4.225	4.304	-1.050	335	0.293
Innovación	3.318	3.385	-0.600	341	0.548
Mercadotecnia	3.568	3.732	-2.100	335	0.036
Satisfacción con la empresa	3.574	3.771	-2.900	325	0.004
Ventaja competitiva	3.935	4.089	-2.080	318	0.038
Ámbito de ventas	3.223	3.323	-0.940	336	0.350

Tabla 59.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Responsabilidad social ISO 26000	3.852	3.887	-0.340	325	0.736
Valoración del entorno	3.980	3.961	0.260	313	0.797

Fuente: Datos propios.

En la tabla 59.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de San Andres Cholula ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 59.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.362.	-0.201	-0.022
Análisis de mercado	0.108	-0.184	0.028
Proveedores	-0.142	0.081	0.024
Dirección	-0.219	0.096	0.081
Finanzas	-0.301	0.309.	0.046
Gestión de ventas	0.036	-0.145	0.093
Producción – Operación	0.027	-0.252.	-0.038
Innovación	-0.268	0.074	0.088
Mercadotecnia	-0.218	-0.018	0.118
Satisfacción con la empresa	-0.21	0.046	-0.002
Ventaja competitiva	0.219	-0.191	0.037
Ámbito de ventas	-0.191	0.394*	0.092
Responsabilidad social ISO 26000	0.255	0.012	-0.043
Valoración del entorno	0.35*	-0.001	0.174*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

CONCLUSIÓN

La seguridad y delincuencia han sido un tema de gran relevancia en la actualidad en México debido a que estos aquejan a diferentes sectores económicos, por tal motivo, es de suma importancia concentrarse en las organizaciones productivas, incluyendo las mypes, debido a que también son actores fundamentales en la generación de empleo y por su contribución al producto interno bruto, las cuales, han padecido este problema, incidiendo en sus actividades productivas, debido a que se encontró evidencia como ya se mencionó en el apartado anterior de que al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 71.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa, y que a raíz de ello se genera mayor violencia creando una espiral de delincuencia que afecta al negocio; esto ha llevado a las empresas de San Andres Cholula a ajustar sus estrategias de gestión, adicionando medidas preventivas como la colocación de cámaras de seguridad, instalando iluminación adicional, contratando personal de seguridad, entre otros, repercutiendo con ello en sus finanzas, sin embargo, puede ser justificable teniendo en cuenta que el costo promedio del delito para una microempresa es de 40 mil 123 pesos, mientras que el de una grande llega hasta a un millón 935 mil (INEGI, 2018).

Finalmente, resulta evidente que aunque la seguridad y la criminalidad juegan un papel importante para el rendimiento de las mypes, sólo hay muy limitada la información científica disponible en su relación, por lo que el enfoque en gastos y otros costos relacionados con la criminalidad podría ser otro tema, además de los efectos del sector, tamaño y ubicación.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2018). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE). Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2018/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>

- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Kuratko, D. F., Hornsby, J. S., Naffziger, D.W. and Hodgetts, R. M. (2000) ‘Crime and Small Business: An Explanatory Study of Cost and Prevention Issues in U.S. Firms’, *Journal of Small Business Management* 38(3): 1–13.
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms’ growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms’ growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas_-fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 60

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Querétaro

Leticia Gómez Olmos

Erika Morales Juárez

Ma. De Lourdes Martínez Alcaraz

Silvia Paola Caltzontzi Jiménez

RESUMEN

El incremento de índices de delincuencia y violencia en el país, provoca y exige cambios en el actuar de los ciudadanos. La percepción de riesgos de agresión y daño más que el suceso real, guían conductas, prevenciones y medidas correctivas que, ante la impunidad la ciudadanía ha implementado. Este estudio de tipo transversal y descriptivo tiene como objetivo conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas partiendo del análisis sistémico y así, medir su efecto en la toma de decisiones y sus estrategias de gestión. El instrumento es un cuestionario de varias secciones conformando un análisis sistémico, adaptado de otra investigación contiene 105 ítems tipo Likert de 5 niveles. Fue aplicado a 438 directores durante febrero y marzo de 2019 en el Municipio de Querétaro. Para obtener los resultados se realizó un análisis comparativo de los elementos presentados en el sistema diferenciando los niveles de las víctimas y las que no lo fueron. Para valorar el efecto de la percepción de la delincuencia y la victimización, se implementó una regresión lineal aplicada a cada elemento del sistema. La experiencia de la delincuencia se midió a través de nueve delitos y la percepción del delito se midió por las respuestas acerca del conocimiento que tenían sobre aquellos ocurridos en los alrededores y se agregó lo que consideraban que esos fenómenos les afectaban. Aparece al final que una gran parte de encuestados tienen conocimiento o experiencias sobre la delincuencia en el ámbito de sus empresas.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Cada día y de manera recurrente los medios de comunicación brindan información rápida y efectiva referente a problemáticas sobre actos y conductas delictivas. Los múltiples delitos que acontecen se realizan acompañados de todo tipo de violencia que ejercida en sus diferentes grados, lacera cada componente de la sociedad y de manera generalizada, afectan a todos los sectores que la integran.

A la problemática anterior se suma otro grave peligro, normalizar la delincuencia y la violencia por repetición y constancia, es decir; pensar, sentir, aceptar, visualizar y admitir que de forma natural el ser humano es violento, agresivo, hostil, destructor y delincuente.

Para algunos estudiosos e investigadores de la sociedad, dicha problemática no se origina de forma natural, consideran que se aprende a delinquir y se aprende a ser violento en el medio que se vive. Derivado de esos argumentos, se debaten temas sobre las diversas causas y consecuencias que abarcan desde la cultura, la infancia, el estrés, la pobreza, la desigualdad económica, los conflictos paternos, el uso de fuerza física, las agresiones verbales y las adicciones, entre otros factores más.

Ya que la delincuencia no sólo afecta a quienes cometen el delito, sus consecuencias repercuten en la sociedad y todos sus elementos, tal es el caso de las empresas y los empresarios que enfrentan una serie de actos delictivos como robos de mercancía, insumos, herramientas, dinero; extorsión, corrupción, fraudes, engaños y otros más, afectando la productividad, las interrelaciones y el empleo mismo.

Este documento presenta el resultado de un estudio sobre “El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas” enfocando la situación en el Municipio de Querétaro.

Se inicia con el resumen del trabajo para enseguida presentar la revisión de la literatura, el contexto empresarial, los conceptos, las definiciones conceptuales y los efectos de la delincuencia que afectan la toma de decisiones de los directores ante los riesgos que aparecen.

Posteriormente se da a conocer brevemente el método, la muestra y el instrumento empleados para la investigación.

En la última parte se dan a conocer los resultados, la discusión y las conclusiones.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternatively, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser

víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 60.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 60.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de

vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte

de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 60.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 60.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 60.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 60.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Querétaro, Querétaro, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 60.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Querétaro, Querétaro, el cual tiene una población de 878,931 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 28 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 44.8 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.7 personas, 3.5% de la población no cuenta con instrucción educativa, 44.3% tiene educación básica, 24.2% media superior y 27.8% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 57.6% y la no activa 42.4% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 48049 unidades económicas, de las cuales 40210 son micro y pequeñas empresas, que representan 83.7% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Querétaro, Querétaro. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 438 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 51.1% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.2 años; el estado civil más representado es casado, con 56.7%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 7.3% de los directores no cuenta con educación formal, 8.9% estudió primaria, 36.5%

estudió secundaria, 32.9% estudió bachillerato, 13.5% terminó la licenciatura y el restante 0.9% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8 horas a la semana a su negocio. En la tabla 60.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 60.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Querétaro.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.000
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	4.120
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.230
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	8.700
Comercio al menudeo	73.000
Transporte y almacenamiento	0.230
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	1.600
Información y comunicaciones	1.600
Actividades financieras y de seguros	0.230
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.690
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.600
Actividades de enseñanza	0.230
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.230
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.920
Otras actividades de servicios	6.410
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.230

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una

plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 438 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 60.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 60.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.701	1.164	0.967
Análisis de mercado	3.702	0.741	0.819

Tabla 60.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Proveedores	4.088	0.751	0.835
Dirección	3.657	0.701	0.757
Finanzas	3.858	0.805	0.886
Gestión de ventas	3.398	1.081	0.885
Producción – Operación	4.195	0.782	0.827
Innovación	3.194	1.024	0.883
Mercadotecnia	3.471	0.860	0.858
Satisfacción con la empresa	3.713	0.634	0.641
Ventaja competitiva	3.967	0.808	0.838
Ámbito de ventas	2.947	1.111	0.793
Responsabilidad social ISO 26000	3.617	1.064	0.935
Valoración del entorno	3.874	0.746	0.873

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 92.5% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 76.7% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 34.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 9.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Querétaro, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 60.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 60.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.612	3.768	-1.320	304	0.187
Análisis de mercado	3.660	3.741	-1.070	271	0.288
Proveedores	4.099	4.093	0.080	322	0.939
Dirección	3.659	3.682	-0.330	284	0.743
Finanzas	3.915	3.846	0.850	293	0.398
Gestión de ventas	3.422	3.397	0.220	276	0.824
Producción – Operación	4.211	4.206	0.060	293	0.952
Innovación	3.108	3.245	-1.310	288	0.191
Mercadotecnia	3.380	3.531	-1.680	273	0.094
Satisfacción con la empresa	3.718	3.706	0.210	340	0.838
Ventaja competitiva	3.925	3.993	-0.850	297	0.399
Ámbito de ventas	2.889	2.998	-0.990	312	0.322
Responsabilidad social ISO 26000	3.528	3.685	-1.380	250	0.169
Valoración del entorno	4.010	3.824	2.600	330	0.010

Fuente: Datos propios.

En la tabla 60.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Querétaro ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 60.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.254	0.338	0.091
Análisis de mercado	-0.016	0.335*	-0.103
Proveedores	-0.107	0.085	0.078
Dirección	0.02	0.219.	-0.039
Finanzas	-0.154	0.14	0.228**
Gestión de ventas	-0.146	0.47*	-0.071
Producción – Operación	-0.115	0.259.	-0.004

Tabla 60.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	-0.119	0.341.		-0.049
Mercadotecnia	-0.078	0.305.		-0.038
Satisfacción con la empresa	0.225	-0.242*		0.04
Ventaja competitiva	-0.111	0.131		-0.057
Ámbito de ventas	0.048	0.27		-0.225.
Responsabilidad social ISO 26000	0.198	0.158		0.012
Valoración del entorno	0.42*	-0.051		0.182*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Las variables que este trabajo aborda son la victimización por parte de la delincuencia y la valoración subjetiva que de la experiencia se hace, permite conocer el panorama desde la problemática situación de la delincuencia en el Municipio de Querétaro y su influencia en las empresas locales.

Los resultados de la investigación, en los datos registrados muestran que efectivamente, reconocer que existen hechos delictivos o bien, haber sido víctima de la delincuencia influye y afecta en los ajustes de las estrategias que los directores decide y eligen para conducir la dinámica en la gestión de sus empresas, la idea del riesgo, el peligro y la agresión cambia la forma de colaborar de empleados, clientes y proveedores. Afecta también la forma de interrelacionarse, concentrarse y atender los asuntos laborales.

Un trabajo productivo, bien elaborado, creativo, innovador, puntual y de calidad, requiere de ambientes más seguros, permanentes y confiables. Tomar decisiones, gestionar e implementar estrategias de éxito, es posible si el grupo humano y su director se desenvuelven en situaciones libres de delincuencia o bien, si los riesgos de las sanciones legales, los castigos o los encarcelamientos se llevan a cabo de manera efectiva y estricta.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 61

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso El Marqués y Pedro Escobedo

María Alejandra Carretero Larrea

Nancy Sánchez Aguilar

Miguel Ángel Viramontes Romero

María Angélica Martínez Arizpe

RESUMEN

El presente estudio fue aplicado a los Directores de las micro y pequeñas empresas (mypes) de la región, en la cual se resalta el contexto de la delincuencia que viven día a día.

Se realizó una investigación transversal, puesto que la recolección de datos se realizó en un solo momento; así como descriptiva, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; el propósito del presente, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de El Marqués y Pedro Escobedo, Querétaro. El tamaño de la muestra fue conformado por 547 instrumentos.

Resultados del estudio arrojan que, en promedio por mes, 3 de cada 10 mypes de la zona, han sido víctima de un delito, aunado a ello las estrategias de gestión se han visto impactadas por los niveles de delincuencia.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo saber si el fenómeno de la delincuencia en los municipios de El Marqués y Pedro Escobedo, en el Estado de Querétaro tiene algún efecto en los comportamientos de los Directores de las mypes en sus estrategias de gestión, dichos municipios cuentan con 5,799 unidades económicas, de las cuales 5,568 son micro y pequeñas empresas, que representan 96% (DENUE, 2019), de acuerdo con Posada, Aguilar & Peña (2016), un Mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

El Sistema Nacional de Seguridad Pública (citado por Newsweek México, 2019), reportó que a inicios del 2019 Querétaro se posicionó en el tercer lugar nacional en cuanto al número de delitos cometidos por cada 100 mil habitantes; siendo los más recurrentes robo de vehículos, robo a casa habitación, robo a transeúnte y extorsión, el propósito del presente es demostrar

la influencia que tiene esto sobre la percepción que tienen los directivos de las empresas del fenómeno y sobre sus decisiones en las diversas funciones de la empresa.

A lo largo de este capítulo, se visualizarán a las mypes como un sistema, ya que no presenta una estructura propiamente establecida por áreas de manera formal, sino por funciones; esto se logró con ayuda de un instrumento de investigación donde las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems logrando así, analizar aspectos de los recursos humanos, el análisis del mercado, los proveedores, la manera de dirigir, las finanzas, la gestión de ventas, la producción – operación, la innovación, la mercadotecnia, la satisfacción con la empresa, la ventaja competitiva, el ámbito de ventas, la responsabilidad social ISO 26000 y la valoración del entorno.

La sección de resultados pondera el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, ya que se hacen dos análisis comparando:

- a. Las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas
- b. Una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Es así como se logra correlacionar las estrategias de gestión que ejecutan los directivos con base a lo que perciben de los actos de delincuencia en los municipios de estudio.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 61.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 61.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha

estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a

largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general

reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 61.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 61.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 61.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 61.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes y, por tanto, en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de

negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de El Marqués y Pedro Escobedo, Querétaro, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 61.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de El Marqués y Pedro Escobedo, Querétaro, el cual tiene una población de 156275 y 156275 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 25 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 53.9 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4 personas, 6.1% de la población no cuenta con instrucción educativa, 64.1% tiene educación básica, 18.7% media superior y 11.1% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 56.2% y la no activa 43.8% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuentan con 5,799 unidades económicas, de las cuales 5,568 son micro y pequeñas empresas, que representan 96% (DENUE, 2019).

Muestra

La población estudiada está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de El Marqués y Pedro Escobedo, Querétaro. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 547 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 49.5% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.1 años; el estado civil más representado es casado, con 59.2%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5.7% de los directores no cuenta con educación formal, 15.2% estudió primaria, 36.7% estudió secundaria, 32.5% estudió bachillerato, 9.3% terminó la licenciatura y el restante 0.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.41 horas a la semana a su negocio. En la tabla 61.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 61.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de El Marqués y Pedro Escobedo.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.730
Explotación de minas y canteras	0.180
Industrias manufactureras	5.850
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.370
Construcción	0.180
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	12.980
Comercio al menudeo	63.800
Transporte y almacenamiento	0.370
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.300
Información y comunicaciones	2.740
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.180
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.910
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.550
Actividades de enseñanza	0.180
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.100
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.100
Otras actividades de servicios	3.470
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 547 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 61.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 61.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	4.111	0.664	0.915
Análisis de mercado	3.878	0.621	0.811
Proveedores	4.258	0.558	0.741
Dirección	3.781	0.692	0.817
Finanzas	4.030	0.623	0.858
Gestión de ventas	3.612	0.807	0.849
Producción – Operación	4.376	0.602	0.769
Innovación	3.509	0.778	0.872
Mercadotecnia	3.741	0.635	0.823
Satisfacción con la empresa	3.863	0.615	0.689
Ventaja competitiva	4.178	0.656	0.828
Ámbito de ventas	3.363	0.845	0.738
Responsabilidad social ISO 26000	4.058	0.744	0.927
Valoración del entorno	4.140	0.529	0.807

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 90.9% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 61.1% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 26.6% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 12.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de El Marqués y Pedro Escobedo, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 61.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 61.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.131	4.105	0.430	301	0.670
Análisis de mercado	3.982	3.836	2.510	270	0.013
Proveedores	4.330	4.232	1.940	291	0.053
Dirección	3.878	3.745	1.970	251	0.050
Finanzas	4.138	3.990	2.560	276	0.011
Gestión de ventas	3.719	3.571	1.940	268	0.053
Producción – Operación	4.399	4.367	0.570	277	0.571
Innovación	3.634	3.463	2.330	269	0.021
Mercadotecnia	3.802	3.716	1.460	281	0.146
Satisfacción con la empresa	3.914	3.844	1.250	289	0.213
Ventaja competitiva	4.219	4.162	1.020	338	0.311
Ámbito de ventas	3.509	3.312	2.460	268	0.014
Responsabilidad social ISO 26000	4.106	4.039	0.950	270	0.341
Valoración del entorno	4.252	4.096	3.080	259	0.002

Fuente: Datos propios.

En la tabla 61.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de El Marqués y Pedro Escobedo ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 61.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.229.	-0.15	-0.057
Análisis de mercado	0.165	-0.3**	0.101.
Proveedores	-0.086	0.083	-0.03
Dirección	-0.117	-0.287**	0.042
Finanzas	-0.261*	0.028	0.072
Gestión de ventas	0.045	-0.16	0.105
Producción – Operación	0.074	-0.147.	0.041
Innovación	0.104	-0.255*	0.104
Mercadotecnia	0.014	-0.044	0.061
Satisfacción con la empresa	0.145	-0.256**	0.055
Ventaja competitiva	0.084	-0.024	-0.021
Ámbito de ventas	-0.156	-0.337**	0.055
Responsabilidad social ISO 26000	0.034	-0.037	0.084
Valoración del entorno	-0.118	-0.048	0.077.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Los resultados observados en la diferencia de medias entre las empresas que han sufrido violencia lo cual permite plantear la siguiente hipótesis:

Ho: La delincuencia no tiene un efecto en las estrategias de gestión de los directivos de las micro y pequeñas empresas de El Marqués y Pedro Escobedo.

Ha: La delincuencia tiene un efecto en las estrategias de gestión de los directivos de las micro y pequeñas empresas de El Marqués y Pedro Escobedo.

Tomando como referencia el valor p menor o igual a 0.05, se rechaza Ho, y se concluye que la percepción de violencia por parte de los directivos tiene un efecto significativo en aspectos como valoración del entorno, finanzas, análisis del mercado, innovación y dirección; situación que no sucede en el resto de las áreas funcionales.

A su vez, se muestra que existe una percepción generalizada de que la delincuencia en los alrededores existe, aunque no se hayan sido víctimas aún de ella (recursos humanos, dirección, finanzas y valoración del entorno). No obstante, existe un mayor reconocimiento e influencia en la gestión cuando se ha sido víctima de la violencia (Análisis de mercado, gestión de ventas e innovación) e incluso, al incrementar la percepción de violencia, influye negativamente en la dirección de la empresa, el entorno y la innovación.

La influencia que tiene el fenómeno de la delincuencia sobre las decisiones de los directivos en la gestión de sus negocios es evidente. La percepción es generalizada sobre la existencia de la delincuencia en los municipios estudiados, esto ha permeado en las decisiones que toman los directivos en las diversas funciones de la empresa. Un aspecto para resaltar, y que sería motivo de un estudio más profundo, es la influencia que puede tener la violencia sobre la valoración del entorno, puesto que esto representó para el Estado de Querétaro una ventaja comparativa en los últimos años cuando la violencia era un problema menor, esto permitió la llegada de cuantiosas inversiones, la creación de empleos y colocar al Estado como uno de los lugares predilectos para el asentamiento de nuevos negocios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.

- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Newsweek, México (2019). *Querétaro ocupa tercer lugar nacional en delitos*. Recuperado de <https://newsweekespanol.com/2019/02/queretaro-ocupa-tercer-lugar-nacional-en-delitos/>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 62

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Juan del Río

Angel Custodio Navarrete Fernández

María del Carmen Amézquita Ugalde

Sol Karina Sandoval López

Leticia Trejo García

RESUMEN

En el presente trabajo se analiza cómo afectan a las estrategias de gestión de los directores de las micro y pequeñas empresas (mypes), la victimización por parte de la delincuencia y la valoración subjetiva de dicha experiencia, para lo cual se cuestionario para ser contestado por el director de la empresa, aplicándose a 490 con un nivel de significancia de 5%, las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles, para la medición de la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas. De acuerdo con la estadística, sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75. De acuerdo con los resultados, la delincuencia si tiene un efecto en diferentes variables, por lo que los directores de las empresas tienen que ajustar sus estrategias de gestión, tanto por su experiencia de ser afectados por la delincuencia, como por valoración subjetiva.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas han sido parte importante del crecimiento económico de los países, sin embargo, existen diferentes factores que afectan sus estrategias de gestión, uno de los que han ido en crecimiento es la delincuencia, no obstante, también depende del grado de percepción que se tiene por parte de los directivos para la toma de decisiones determinar qué estrategias de gestión seguir ante la ola de delincuencia que se tiene.

El objetivo del presente trabajo es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Juan del Río, Querétaro, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

El capítulo contiene en un inicio la revisión de la literatura en donde se considera la delincuencia en América Latina, el contexto de las mype, los efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes, en el apartado de delincuencia en Latinoamérica con los resultados del índice de homicidios en algunos países, al mismo tiempo se explica el problema y los factores que afecta que los delitos vayan en aumento: entre los más relevantes, se encuentra la baja tasa de encarcelamiento, la poca presencia policiaca y la desigualdad social.

Posteriormente, se muestra también el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes; por ejemplo, en la disminución de la confianza de colaborar con empresas expuestas a un delito. En el apartado de método, se presenta el diseño del estudio, el cual es transversal, dado que la recolección de los datos se realizó en un solo momento, haciendo un análisis sobre las víctimas de la delincuencia y los que no fueron víctimas y posteriormente a través de la regresión lineal se valoró el efecto de la percepción de la delincuencia.

En los resultados de este capítulo se exhibe la percepción de que la delincuencia tiene efecto en diferentes variables; entre ellas: recursos humanos, análisis de mercado, proveedores, dirección, finanzas, gestión de ventas, producción-operación, innovación, mercadotecnia, satisfacción con la empresa, ventaja competitiva, ámbito de ventas, responsabilidad social y valoración del entorno; donde se despliega si existe delito y si afecta en el negocio.

Finalmente, en el apartado de discusión se contrasta con diversos autores los resultados del estudio, dentro de los que destacan la afectación que se tiene para el cambio de estrategias de gestión y la percepción sobre la delincuencia en la micro y pequeña empresa, teniendo en cuenta que si existe afectación por diferentes variables sobre las estrategias de gestión por parte de los directores de las empresas.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 62.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 62.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que, en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck y Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar y Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 62.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 62.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 62.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 62.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Juan del

Ro, Querétaro, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 62.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de San Juan del Ro, Querétaro, el cual tiene una población de 268408 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 49.4 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.8 personas, 5.3% de la población no cuenta con instrucción educativa, 54.7% tiene educación básica, 21.8% media superior y 17.9% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 54.5% y la no activa 45.5% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 12281 unidades económicas, de las cuales 12083 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.4% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Juan del Ro, Querétaro. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 490 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 47.3% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.1 años; el estado civil más representado es casado, con 59.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5.7% de los directores no cuenta con educación formal, 14.9% estudió primaria, 30.4% estudió secundaria, 33.9% estudió bachillerato, 13.9% terminó la licenciatura y el restante 1.2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.66 horas a la semana a su negocio. En la tabla 66.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 62.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Juan del Río.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.420
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	11.250
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	12.310
Comercio al menudeo	60.930
Transporte y almacenamiento	0.850
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.460
Información y comunicaciones	1.490
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.210
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.490
Actividades de enseñanza	1.060
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.060
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.490
Otras actividades de servicios	2.550
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.420

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 490 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 62.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 62.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.751	1.015	0.955
Análisis de mercado	3.651	0.875	0.884
Proveedores	4.053	0.748	0.831
Dirección	3.664	0.855	0.853

Tabla 62.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.887	0.789	0.895
Gestión de ventas	3.329	1.096	0.894
Producción – Operación	4.169	0.783	0.844
Innovación	3.059	1.142	0.922
Mercadotecnia	3.485	0.914	0.883
Satisfacción con la empresa	3.776	0.682	0.700
Ventaja competitiva	3.897	0.842	0.840
Ámbito de ventas	2.975	1.107	0.812
Responsabilidad social ISO 26000	3.370	1.166	0.950
Valoración del entorno	3.793	0.868	0.910

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 83.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 68% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 29.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de San Juan del Río, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 62.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 62.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.770	3.739	0.320	316	0.746
Análisis de mercado	3.641	3.647	-0.060	253	0.948

Tabla 62.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Proveedores	4.035	4.050	-0.200	252	0.843
Dirección	3.631	3.668	-0.440	279	0.662
Finanzas	3.898	3.871	0.340	279	0.732
Gestión de ventas	3.394	3.291	0.930	265	0.353
Producción – Operación	4.127	4.184	-0.700	241	0.487
Innovación	3.097	3.036	0.520	252	0.603
Mercadotecnia	3.448	3.484	-0.400	271	0.692
Satisfacción con la empresa	3.764	3.775	-0.170	286	0.863
Ventaja competitiva	3.940	3.875	0.760	261	0.450
Ámbito de ventas	3.094	2.907	1.710	266	0.089
Responsabilidad social ISO 26000	3.588	3.259	2.850	265	0.005
Valoración del entorno	3.923	3.721	2.630	346	0.009

Fuente: Datos propios.

En la tabla 62.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de San Juan del Río a ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 62.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.232	-0.258.	0.175.
Análisis de mercado	-0.127	0.055	0.09
Proveedores	0.04	0.054	-0.031
Dirección	-0.054	-0.16	0.14.
Finanzas	-0.108	-0.074	0.189*
Gestión de ventas	0.129	-0.361*	0.298**
Producción – Operación	-0.236.	0.102	0.03
Innovación	0.313	-0.171	0.167
Mercadotecnia	0.267	0.044	0.012

Tabla 62.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Satisfacción con la empresa	0	-0.071		0.008
Ventaja competitiva	-0.027	0.149		0.081
Ámbito de ventas	0.114	-0.168		0.149
Responsabilidad social ISO 26000	0.077	0.274		0.201.
Valoración del entorno	0.172	0.17		0.242**

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Existen diversos estudios que han mostrado cómo afecta la delincuencia a las micro y pequeñas empresas y si bien esto no es nuevo, si se ha venido incrementando principalmente en América Latina (Alvarado y Muggah, 2018; Briceño-León y Zubillaga, 2002; Buvinic, Morrison, y Orlando, 2005; Jaitman, 2015, 2017; Lora, 2008), esto ha afectado el desarrollo de las mypes y por ende el crecimiento económico de los países dada la importancia que tienen en la economía y el desarrollo, a pesar de los esfuerzos de algunos gobiernos y los propios empresarios por erradicarla no han encontrado la forma de cómo lograrlo, lo cual afecta la calidad de vida de los ciudadanos, en México, se ha visto como han tenido que cerrar gran cantidad de empresas, en el caso de San Juan del Río la delincuencia ha afectado de manera significativa en diferentes rubros; como se muestra en los resultados, principalmente en las variables de análisis de mercado, satisfacción con la empresa, proveedores, recursos humanos y finanzas, esto implica, por una parte, una mayor inversión de parte de las mypes para protegerse de la delincuencia y, por otro lado, existe el temor por los propios trabajadores de laborar en ciertas horas donde se incrementa el riesgo de llegar a ser víctimas de la delincuencia, esto ha generado cambios en la toma de decisiones de los directivos y por ende en cómo llevar a cabo su gestión, dado que se modifican horarios, se proponen cambios en la producción – operación de la empresa, lo que repercute en las demás variables ya mencionadas y que se refleja en la valoración del entorno.

CONCLUSIÓN

Se tienen diferentes factores que afectan la toma de decisiones de los directivos de las mypes en las estrategias de gestión, uno de los que más ha ido incrementándose es la delincuencia lo cual impide que tengan un mayor desarrollo (Alvarado y Muggah, 2018), esto afecta la calidad de vida (Lora, 2008), a pesar de que la percepción en algunos países sea de una mejor calidad de vida contando con una tasa elevada de delincuencia y es desde esta perspectiva

subjetiva de la valoración del entorno en la que se da la toma de decisiones y cambios en las estrategias de gestión de los directores de las mypes, que en el caso de San Juan del Río si afectan algunas de las variables planteadas, por lo que requieren de una mayor inversión para incrementar la seguridad, lo que repercute finalmente en sus finanzas y falta de desarrollo, adicionalmente, al afectar también a los trabajadores se ven en la necesidad de hacer cambios en su producción-operación, así como, en las diferentes variables que, como se vio en los resultados afectan significativamente a las empresas.

REFERENCIAS

- Alvarado, N., & Muggah, R. (2018). Crimen y violencia. Un obstáculo para el desarrollo de las ciudades de América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0001440>
- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Buvinic, M., Morrison, A., & Orlando, M. (2005). Violencia, crimen y desarrollo social en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo/Banco Mundial, 11(43), 167–214. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11204309>
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. (2015). Los costos del crimen y la violencia en el bienestar en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, D.C. Retrieved from <https://publications.iadb.org/es/publicacion/17030/los-costos-del-crimen-y-la-violencia-en-el-bienestar-en-america-latina-y-el>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 63

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Othón P. Blanco

Erwin Adame Gómez

José Manuel Riveroll Hoy

José Romeo de la Cruz Quintana

Mario Alberto Priego Bautista

RESUMEN

El propósito de este documento es centrarse en el impacto que tiene la corrupción en la gestión en las micro y pequeñas empresas (Mypes). Se utiliza un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la corrupción. El presente capítulo presenta las siguientes dos importantes aportaciones al campo: Primero, propone evidencia de la correlación de la corrupción con el análisis sistémico y en segundo lugar, el documento explora el efecto de la corrupción en la gestión de los directores de las Mypes.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El municipio de Othón P. Blanco se encuentra al sur del estado de Quintana Roo, y es sede del poder ejecutivo estatal. Su cabecera municipal es la ciudad de Chetumal, misma que tiene una población de aproximadamente 200 mil habitantes. Destaca la actividad relacionada con el gobierno, turismo, silvicultura. Destaca en la Rivera del Río Hondo, la explotación cañera, siendo sede del Ingenio azucarero “San Rafael de Pucté”, que es el principal motor de la economía de diversas comunidades de esa región.

En lo turístico, se tienen diversas actividades relacionadas con el sector en comunidades como Calderitas, Huay Pix, Xul-Ha, Raudales, y Luis Echeverría impulsando el ecoturismo con oferta de alimentos, hospedaje y algunas visitas guiadas. Destaca el puerto de Mahahual, que pasó de ser un pueblo pesquero a un importante sitio turístico denominado Costa Maya, siendo sede de un muelle de cruceros con actividad todo el año.

En la ciudad de Chetumal, se tiene una amplia oferta educativa, donde en el año 2019 se cuentan 5 instituciones públicas y al menos 8 centros educativos privados, para atender las actividades preponderantes de la zona. Complementan el sector servicios clínicas privadas y diversos centros de ocio y entretenimiento que son aprovechados por la población del vecino país de Belice que visita de manera cotidiana la ciudad principalmente los fines de semana.

En lo que respecta a la industria, es incipiente, existiendo empresas constructoras, una industrializadora de pisos de madera y diversas microindustrias de corte familiar. Que en su conjunto representan la fuerza productiva del municipio.

Bajo este contexto, el municipio requiere de un enfoque competitivo que permita desarrollar al sector industrial, agrupar empresas de gran tamaño, que detonen la economía de la región, ya que el estado de Quintana Roo es el principal generador de divisas por concepto de turismo en todo el país, pero se vuelve vital la reconversión de la vocación productiva del municipio.

Dado que el crecimiento durante las dos últimas décadas del siglo XX se dio de manera exponencial en el norte del estado (Cancún y Playa del Carmen, principalmente), existe una significativa diferencia en el nivel de ingreso de la población de esa zona, respecto al resto del estado. Requiriendo de estrategias económicas que equilibren dichos indicadores.

Como efecto del crecimiento económico, y poblacional de la zona norte, la inseguridad ha hecho presa a esa región, y en los últimos años, se comienzan a ver actos relacionados con la inseguridad en el sur del estado, donde la ciudad de Chetumal no ha quedado exenta de este tipo de situaciones, requiriendo que el sector empresarial invierta en mejorar las condiciones y medidas de seguridad para sus negocios, familias, empleados y clientes.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 63.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 63.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 63.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 63.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 63.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 63.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Othón P.

Blanco, Quintana Roo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 63.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Othón P. Blanco, Quintana Roo, el cual tiene una población de 224080 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 28 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 46.6 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.4 personas, 5.5% de la población no cuenta con instrucción educativa, 49.2% tiene educación básica, 23.3% media superior y 22% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 54% y la no activa 46% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 9808 unidades económicas, de las cuales 9610 son micro y pequeñas empresas, que representan 98% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Othón P. Blanco, Quintana Roo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 396 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 43.7% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.3 años; el estado civil más representado es casado, con 58.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5.8% de los directores no cuenta con educación formal, 8.6% estudió primaria, 28% estudió secundaria, 36.9% estudió bachillerato, 17.4% terminó la licenciatura y el restante 3.3% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.23 horas a la semana a su negocio. En la tabla 63.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 63.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Othón P. Blanco.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.030
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	11.420
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.760
Construcción	1.020
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	13.960
Comercio al menudeo	39.090
Transporte y almacenamiento	0.510
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	9.390
Información y comunicaciones	3.050
Actividades financieras y de seguros	0.510
Actividades inmobiliarias	1.270
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.520
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.520
Actividades de enseñanza	1.020
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.510
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	4.060
Otras actividades de servicios	7.360
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.020

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 396 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 63.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 63.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.578	1.184	0.970
Análisis de mercado	3.545	0.904	0.899
Proveedores	4.006	0.897	0.897
Dirección	3.573	0.770	0.814

Tabla 63.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.829	0.760	0.875
Gestión de ventas	3.360	1.054	0.888
Producción – Operación	4.141	0.817	0.848
Innovación	3.024	1.122	0.915
Mercadotecnia	3.481	0.871	0.877
Satisfacción con la empresa	3.770	0.647	0.689
Ventaja competitiva	3.857	0.880	0.858
Ámbito de ventas	3.031	1.122	0.818
Responsabilidad social ISO 26000	3.215	1.254	0.959
Valoración del entorno	3.806	0.817	0.893

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 82.1% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 58.1% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 31.7% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Othón P. Blanco, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 63.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 63.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.694	3.518	1.430	258	0.155
Análisis de mercado	3.509	3.565	-0.550	226	0.583
Proveedores	4.031	3.988	0.450	250	0.655
Dirección	3.583	3.570	0.150	219	0.884
Finanzas	3.823	3.826	-0.040	188	0.970
Gestión de ventas	3.326	3.379	-0.450	225	0.652
Producción – Operación	4.147	4.143	0.040	238	0.965
Innovación	3.016	3.040	-0.190	232	0.846
Mercadotecnia	3.561	3.460	1.080	245	0.280
Satisfacción con la empresa	3.823	3.744	1.150	251	0.250
Ventaja competitiva	3.952	3.823	1.450	273	0.149
Ámbito de ventas	2.954	3.076	-0.950	205	0.345
Responsabilidad social ISO 26000	3.181	3.246	-0.460	218	0.646
Valoración del entorno	3.918	3.756	1.840	238	0.067

Fuente: Datos propios.

En la tabla 63.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Othón P. Blanco ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 63.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	-0.114	0.24		0.112
Análisis de mercado	0.324.	0.031		0.066
Proveedores	0.323.	0.232		0.069
Dirección	0.233	0.057		0.155.
Finanzas	0.058	0.342*		0.02
Gestión de ventas	0.074	0.235		0.097
Producción – Operación	0.133	0.021		0.094

Tabla 63.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.268	0.27		0.104
Mercadotecnia	0.109	0.305.		0.194*
Satisfacción con la empresa	0.146	-0.142		0.071
Ventaja competitiva	0.032	-0.022		0.102
Ámbito de ventas	0.365.	0.033		0.067
Responsabilidad social ISO 26000	0.004	0.419.		0.282*
Valoración del entorno	0.215	0.336*		0.208*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Al analizar los resultados, se observa que el factor corrupción prevalece en casi todas las empresas encuestadas, pues participan de manera directa o indirecta, tanto por evadir el pago de impuestos (empresas informales), como por requerir “favores” de funcionarios para no ser sancionados o para agilizar trámites que permitan la operación de la empresa.

Asimismo, no obstante, los empresarios suelen tener plena conciencia de que incurrir en actos de corrupción, demerita a su negocio y es moralmente incorrecto. Pero señalan que las reglas del juego que la autoridad impone no son claras y estas se prestan a errores e interpretación por parte de quien ejecuta las leyes.

En el caso de las relaciones con proveedores y clientes (entre particulares) es donde menos afectación se observa, sin embargo, la inseguridad disparada en los últimos años se convierte en un tema que preocupa y ocupa a los empresarios del municipio.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 64

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Benito Juárez

Hermelindo Chi Poot
Maritza Hernández Hernández
Manuel Jesús Cervera Velázquez
Teresa Juárez Becerra

RESUMEN

América Latina por su ubicación geoestratégica, presenta grandes retos en su lucha contra la delincuencia organizada, las condiciones sociales de desigualdad, la incapacidad de los gobiernos para castigar a los transgresores, propicia un estado de indefensión de los ciudadanos, quiénes han sido víctimas de la delincuencia o a través de los medios de comunicación pueden percibirla en su entorno cercano; obligándolos a modificar su comportamiento laboral y de consumo; en consecuencia las micro y pequeñas empresas se ven afectadas en sus ingresos, generando la necesidad de tomar decisiones en sus estrategias de gestión. Para conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de la micro y pequeñas empresas del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo; a partir del análisis sistémico y así medir su efecto en las estrategias de gestión, se realizó una encuesta de 398 entidades del 13 de febrero al 10 de marzo 2019, con un instrumento de 105 ítems que pretende describir y correlacionar las variables en términos de insumos, procesos y resultados, éstos últimos mostraron que el 91.5 de los encuestados indicó que, en su percepción al menos 1 de 10 delitos estaban presentes en los alrededores de su empresa, 77.4% consideran que existe una afectación directa al negocio, y 44.5% señaló haber sido víctima en el último año; las variables con mayor alteración en la toma de decisiones por el impacto de la delincuencia en las mypes fueron producción-operación y recursos humanos.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

América Latina se identifica como una zona fragmentada en la que participan diversos países con condiciones económicas, políticas y sociales complejas; esto se acentúa si consideramos que a partir del año 2018 y 2019, la gobernanza de los mismos está en manos de nuevos presidentes, herederos de un escenario de corrupción y delincuencia, ésta última potencializada por la situación geoestratégica de la región (tráfico de drogas, órganos, personas, inmigración ilegal, etc.) genera las condiciones propicias para el crimen organizado, caracterizado por tener fines meramente lucrativos, con gran versatilidad y flexibilidad para adaptarse a nuevas circunstancias; lo que conlleva a un proceso de dominio y control del territorio, en este fuego cruzado, los ciudadanos son vulnerables ante la incapacidad de los Estados para proporcionarles seguridad y bienestar.

La desigualdad social que genera miles de pobres, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de fuerza policiacas, generalmente mal retribuidas y poco capacitadas son algunos de los factores que incentivan los niveles de delincuencia en Latinoamérica. Ante ello, los ciudadanos comunes se ven bombardeados por una serie de noticias y sucesos como robos, balaceras, secuestros, desaparecidos y asesinatos de todo tipo de personas en su contexto, situación que los obliga a modificar sus rutinas y comportamiento, siendo más desconfiados, encerrándose en sus casas a determinada hora, evitando asistir a lugares públicos y reduciendo las salidas recreativas. En ésta dinámica social, invariablemente los micro y pequeños empresarios sufren el impacto en sus niveles de ventas; además, ellos mismos están expuestos a la delincuencia, al ser asaltados o extorsionados.

Como se mostrará a lo largo del capítulo, no todos los ciudadanos han sufrido un acto de delincuencia; sin embargo, la percepción de la misma por éstos, también modifica sus conductas.

En el contexto descrito, se ha realizado en el Municipio de Benito Juárez, Estado de Quintana Roo, una encuesta a fin de determinar la relación existente entre los niveles de delincuencia real y percibida con la toma de decisiones en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas.

El capítulo se integra de cuatro principales apartados, el primero muestra la revisión de la literatura, en la que se ofrece al lector datos relevantes sobre la delincuencia en Latinoamérica, conceptualizamos el contexto micro y pequeña empresa para explicar los efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de quienes las dirigen; En cuánto al método aplicado, describimos el contexto local, la integración de la muestra y el instrumento de investigación para concretar con la estadística de las variables y su confiabilidad; en el tercer apartado, presentamos en tablas, los resultados obtenidos con un breve análisis de los mismos; para posteriormente abordar la interpretación y discusión de los hallazgos, con el objetivo de validar o negar la premisa que da origen a la investigación.

Los autores, esperamos que este estudio, aporte datos que describan mejor la problemática y coadyuve a las autoridades del Municipio de Benito Juárez a dimensionar los efectos que la delincuencia tiene para los ciudadanos y empresarios cancenenses.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes: por un lado, abordamos la victimización por parte de la

delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternatively, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 64.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 64.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido

proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y

generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 64.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 64.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.

Tabla 64.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 64.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 64.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, el cual tiene una población de 743626 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 42.5 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.3 personas, 3.2% de la población no cuenta con instrucción educativa, 47.9% tiene educación básica, 28.1% media superior y 20.6% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 61.8% y la no activa 38.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 29645 unidades económicas, de las cuales 28951 son micro y pequeñas empresas, que representan 97.7% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 398 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 41.7% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.1 años; el estado civil más representado es casado, con 57.3%. Respecto a la escolaridad, se encontró

que 7% de los directores no cuenta con educación formal, 9.8% estudió primaria, 24.6% estudió secundaria, 31.4% estudió bachillerato, 22.6% terminó la licenciatura y el restante 4.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.05 horas a la semana a su negocio. En la tabla 64.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 64.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Benito Juárez.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.250
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	11.080
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	1.260
Construcción	2.270
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	9.320
Comercio al menudeo	37.280
Transporte y almacenamiento	1.260
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	9.070
Información y comunicaciones	0.500
Actividades financieras y de seguros	0.500
Actividades inmobiliarias	0.760
Actividades profesionales, científicas y técnicas	9.070
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	2.520
Actividades de enseñanza	1.260
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.010
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.770
Otras actividades de servicios	9.820
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del

presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 398 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 64.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 64.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.925	0.801	0.925
Análisis de mercado	3.766	0.785	0.851
Proveedores	4.083	0.642	0.772
Dirección	3.761	0.734	0.808
Finanzas	4.058	0.711	0.877
Gestión de ventas	3.523	0.949	0.842
Producción – Operación	4.310	0.682	0.823
Innovación	3.321	0.967	0.879
Mercadotecnia	3.576	0.794	0.845
Satisfacción con la empresa	3.798	0.603	0.643
Ventaja competitiva	4.026	0.683	0.775
Ámbito de ventas	3.083	1.093	0.799
Responsabilidad social ISO 26000	3.883	0.868	0.912
Valoración del entorno	4.062	0.617	0.819

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 91.5% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 77.4% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 44.5% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 13.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Benito Juárez, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 64.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 64.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.798	4.027	-2.690	324	0.008
Análisis de mercado	3.728	3.795	-0.830	359	0.405
Proveedores	4.052	4.105	-0.800	365	0.425
Dirección	3.783	3.735	0.640	370	0.521
Finanzas	4.084	4.027	0.800	368	0.426
Gestión de ventas	3.540	3.485	0.580	384	0.562
Producción – Operación	4.272	4.334	-0.890	376	0.374
Innovación	3.324	3.314	0.100	382	0.917
Mercadotecnia	3.606	3.546	0.740	367	0.460
Satisfacción con la empresa	3.763	3.831	-1.120	377	0.261
Ventaja competitiva	4.038	4.018	0.300	385	0.763
Ámbito de ventas	3.099	3.067	0.290	382	0.769
Responsabilidad social ISO 26000	3.849	3.911	-0.710	367	0.481
Valoración del entorno	4.096	4.027	1.080	366	0.280

Fuente: Datos propios.

En la tabla 64.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Benito Juárez ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 64.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.06	-0.274*	-0.141
Análisis de mercado	0.111	-0.165	0.015
Proveedores	0.157	-0.061	-0.026
Dirección	0.059	-0.016	0.083
Finanzas	-0.082	0.223.	0.145.
Gestión de ventas	0.341*	-0.13	-0.035
Producción – Operación	-0.008	0.244*	-0.053

Tabla 64.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.034	-0.037		0.056
Mercadotecnia	0.116	-0.045		0.11
Satisfacción con la empresa	0.031	-0.137		0.062
Ventaja competitiva	0.148	-0.143		0.182*
Ámbito de ventas	-0.147	0.233		0.035
Responsabilidad social ISO 26000	-0.216	-0.202		0.028
Valoración del entorno	0.261*	0.041		0.101

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

En las empresas que fueron víctimas de la delincuencia se redujo la variable más representativa del proceso del sistema, que fue producción-operación; sin embargo, este comportamiento no fue significativo. En esta misma comparación, se encontró que la única variable que sufrió una reducción significativa en el valor de sus medias fue el de recursos humanos, donde cinco de 12 ítems hacen referencia a actividades para el reclutamiento de empleados honestos, responsables, leales y capaces. La delincuencia influye para que los empleados ya no deseen trabajar horas extra, lo que impacta en la productividad de las mypes.

Por otra parte, se aprecia que existe una correlación negativa entre la existencia de la delincuencia en los alrededores con la producción-operación y que afecta de manera significativa a las empresas, particularmente en el ámbito de sus ventas, considerando que la delincuencia obliga a que las personas estén menos horas en las calles. Con base en lo anterior, se puede apreciar que los directivos se han visto obligados a realizar cambios en sus estrategias de gestión.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isisys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 65

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Bacalar

Robert Beltran Lopez
Eustacio Díaz Rodríguez
Mario Arturo Selem Salinas
Luis Ernesto Rosado Cepeda

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

En el año 2006 la Secretaría de Turismo incorpora a la ciudad de Bacalar al programa Pueblos Mágicos con la finalidad de incrementar su afluencia turística, al mismo tiempo que se activa la economía y se generan nuevos empleos y autoempleos de los pobladores. Con esta modalidad el turismo internacional se hace presente por las actividades variadas que existen en la localidad.

Para la implementación de este programa los servicios necesarios para brindar a los turistas como son hospedaje, alimentación, espacios y actividades ecoturísticas se van creando; la Entidad Federativa y la federación van proporcionando a su vez recursos económicos, de seguridad, publicitarios y capacitación para los emprendedores de la comunidad.

En el año 2011 y con la finalidad de brindarle una autonomía económica a la zona se decreta como municipio de Bacalar con su cabecera en la ciudad del mismo nombre.

Uno de los factores que se han dejado ver en la ciudad es la inversión extranjera que se ha instalado en esta zona turística, misma que viene acompañada de culturas de comercio y seguridad distintas a las existentes en la ciudad de Bacalar.

En la actualidad y junto al crecimiento demográfico que ha registrado el municipio de Bacalar también se ha dejado sentir un incremento en los índices de delincuencia y corrupción, no solo sobre los inversores, si no también en los turistas y propios integrantes de la comunidad de este municipio.

Lo mencionado en el párrafo anterior es notorio en los diferentes medios de comunicación de noticias del estado donde se observa una permanencia y hasta un incremento de robos y asaltos, así como actos de corrupción, cada día en formas más elaboradas que afectan de forma sustancial a los comerciantes y turistas de la localidad.

La aplicación de las encuestas en el municipio de Bacalar permitirá tener una idea de la forma en que los empresarios (nacionales y extranjeros) del municipio perciben la seguridad y confianza, así como los efectos de esta en las actividades económicas y turísticas de la comunidad.

Se emplearán alumnos a los cuales se les brindará una capacitación para la correcta aplicación de las encuestas y puedan comentar dudas de los empresarios con respecto a las preguntas. Los encuestados serán los propietarios o gerentes generales con el fin de recabar información confiable y tener una muestra lo más cercana a la situación actual del municipio.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 65.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 65.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Tabla 65.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
------	----------	----------	----------

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de

homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los microempresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 65.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del

sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 65.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).

Tabla 65.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien

podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Bacalar, Quintana Roo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 65.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Bacalar, Quintana Roo, el cual tiene una población de 39111 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 23 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 61.1 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.9 personas, 13.1% de la población no cuenta con instrucción educativa, 60.4% tiene educación básica, 16.8% media superior y 9.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 44.9% y la no activa 55.1% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 893 unidades

económicas, de las cuales 882 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.8% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Bacalar, Quintana Roo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 396 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 51.5% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 38.7 años; el estado civil más representado es casado, con 51.5%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 8.1% de los directores no cuenta con educación formal, 14.6% estudió primaria, 29.3% estudió secundaria, 32.8% estudió bachillerato, 13.6% terminó la licenciatura y el restante 1.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.52 horas a la semana a su negocio. En la tabla 65.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 65.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Bacalar.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	3.050
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	26.720
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	13.230
Comercio al menudeo	38.420
Transporte y almacenamiento	0.760
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	7.890
Información y comunicaciones	1.020
Actividades financieras y de seguros	0.250
Actividades inmobiliarias	0.250
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.760
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.270

Tabla 65.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Bacalar.

Actividad	%
Actividades de enseñanza	0.250
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.020
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.270
Otras actividades de servicios	2.290
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.530

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les

preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 396 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 65.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 65.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.430	1.304	0.972
Análisis de mercado	3.374	1.027	0.924
Proveedores	3.886	0.970	0.890
Dirección	3.500	0.832	0.840
Finanzas	3.662	0.875	0.906
Gestión de ventas	3.142	1.106	0.891
Producción – Operación	4.179	0.816	0.835
Innovación	2.780	1.123	0.930
Mercadotecnia	3.366	0.879	0.880
Satisfacción con la empresa	3.785	0.602	0.679
Ventaja competitiva	3.835	0.757	0.780
Ámbito de ventas	3.422	1.041	0.819
Responsabilidad social ISO 26000	3.453	1.118	0.945
Valoración del entorno	3.661	0.787	0.880

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 74.7% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 33.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 13.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Bacalar, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 65.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 65.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.727	3.379	1.970	72	0.053
Análisis de mercado	3.653	3.332	2.110	65	0.039
Proveedores	4.003	3.866	1.340	99	0.184
Dirección	3.829	3.449	3.750	81	0.000
Finanzas	3.994	3.614	3.800	85	0.000
Gestión de ventas	3.494	3.084	2.420	66	0.018
Producción – Operación	4.354	4.155	1.940	78	0.056
Innovación	3.029	2.739	1.830	69	0.071
Mercadotecnia	3.575	3.331	1.920	69	0.059
Satisfacción con la empresa	3.758	3.789	-0.350	67	0.731
Ventaja competitiva	3.882	3.829	0.500	70	0.618
Ámbito de ventas	3.724	3.379	2.350	70	0.022
Responsabilidad social ISO 26000	3.743	3.408	2.140	65	0.036
Valoración del entorno	3.926	3.621	2.930	72	0.005

Fuente: Datos propios.

En la tabla 65.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Bacalar ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 65.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Recursos humanos	0.045	-0.058		0.222
Análisis de mercado	-0.157	0.77*		0.158
Proveedores	0.062	-0.054		0.071
Dirección	0.255	0.413.		0.029
Finanzas	-0.186	0.81**		0.159
Gestión de ventas	0.204	0.577.		0.204
Producción – Operación	0.222	0.316		-0.053
Innovación	0.081	0.11		0.313*
Mercadotecnia	-0.05	1.018***		0.146
Satisfacción con la empresa	-0.266*	0.287		0.008
Ventaja competitiva	-0.116	0.572*		0.063
Ámbito de ventas	-0.042	0.983**		0.055
Responsabilidad social ISO 26000	0.441.	0.435		0.067
Valoración del entorno	0.153	0.485*		0.238**

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSION

La confiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach para todas las variables arrojó un resultado igual o superior a 0.8 en 12 de 14 variables. Por otra parte, las correlaciones de dichas variables respecto a la corrupción no resultan significativas según los índices arrojados para todos los casos.

En cuanto al grado de corrupción que debe soportar una empresa, son idénticos los parámetros calculados tanto para el municipio de Bacalar como para el caso nacional, lo que indica que las condiciones son similares para los ítems estudiados.

Por último, se observa mayor impacto de la corrupción en los rubros relacionados con Proveedores, Producción-operación y ventaja competitiva; es en estos tres casos donde se logra apreciar un mayor grado de participación en actos de corrupción con base a lo establecido en las medias obtenidas, sin embargo es en Gestión de las ventas donde se presenta la media más baja.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 66

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo

Pedro Jose Rivero Turriza, investigador del I.T.S.E. de Felipe Carrillo Puerto

Efren David Turriza Borges, investigador del I.T.S.E. de Felipe Carrillo Puerto

Maria Del Carmen Chulim Lopez, investigadora del I.T.S.E. de Felipe Carrillo Puerto

RESUMEN

El presente trabajo presenta un estudio cuantitativo que aborda aspectos de las actividades del crimen organizado y su influencia en las mypes; para el caso del Municipio de Felipe Carrillo Puerto en el Estado de Quintana Roo.

El objetivo de esta investigación es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

La delincuencia y su influencia en la gestión y operación de las pymes en la región, es un tema recurrente en Latinoamérica, el incremento de las actividades del crimen organizado así como su influencia en al pymes para el caso del Municipio de Felipe Carrillo Puerto en el Estado de Quintana Roo, es el objetivo del presente proyecto de investigación, dados los recientes datos del incremento de estas actividades.

Los resultados de esta investigación desde la perspectiva de variables como los recurso humanos, técnicos, monetarios, entre otros; muestran una clara influencia en las estrategias de gestión de las empresas por parte de su directores, lo anterior originado por la idea de la influencia de la delincuencia en los mismos, más de la mitad mientras de los directores de las mypes, mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa de alguna forma. Se puede afirmar por lo tanto que la influencia de la delincuencia es significativa en las mypes de Felipe Carrillo Puerto.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La delincuencia y su influencia en la gestión y operación de las pymes en la región, es un tema recurrente en Latinoamérica, el incremento de las actividades del crimen organizado así como su influencia en al pymes para el caso del Municipio de Felipe Carrillo Puerto en el

Estado de Quintana Roo, es el objetivo del presente proyecto de investigación, dados los recientes datos del incremento de estas actividades.

El municipio de Felipe Carrillo puerto Quintana Roo se encuentra en el centro del Estado de Quintana Roo, el giro principal de las actividades está en el sector terciario de la economía principalmente enfocada en el sector servicios. En el presente estudio más de la mitad de las empresas 55.18%, pertenecen al giro comercio al menudeo lo que confirma la vocación de los microempresarios de la región por este sector económico.

En el presente trabajo se establece la relación entre dos variables: La victimización por parte de la delincuencia, es decir la percepción de haber sufrido delitos graves y por otro lado la valoración subjetiva de la experiencia de victimización. Se utiliza un análisis de correlación en áreas de la empresa como dirección, finanzas Gestión de ventas Producción – Operación Innovación, mercadotecnia, resultados del sistema satisfacción con la empresa, ventaja competitiva, ámbito de ventas entre otras.

México se encontró en primer lugar en el índice de asesinatos por 100,000 habitantes en el año 2017 (UNODC, 2019), nivel al que se llegó después de incrementos importantes en los últimos 3 años. Esto trae como consecuencia efectos en la gestión empresarial, incluso la calidad de vida de los microempresarios.

El crecimiento de los actos del crimen organizado en la región tiene como uno de los factores que fomentan su incremento la impunidad, es decir, el bajo riesgo de ser arrestado o encarcelado por la comisión de algún delito lo que alienta la comisión de los mismos.

Las actividades delictivas afectan de manera las actividades empresariales tanto en su micro como su macro entorno, dado que por ejemplo al percibirse la inseguridad obliga a las personas a permanecer menos tiempo en las calles lo que limita seriamente las ventas y la permanencia en el mercado.

Se presentan los resultados de la encuesta aplicada a 388 representantes de mypes del municipio de Felipe Carrillo Puerto en el Estado de Quintana Roo, en los que se muestra la influencia de la delincuencia en las empresas micro de la región.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 66.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 66.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles

ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a

cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 66.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 66.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.

Tabla 66.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.

Tabla 66.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 66.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo, el cual tiene una población de 81742 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 23 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 63.3 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4.2 personas, 9.9% de la población no cuenta con instrucción educativa, 60.2% tiene educación básica, 19.9% media superior y 9.8% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 40.8% y la no activa 59.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 2189 unidades económicas, de las cuales 1928 son micro y pequeñas empresas, que representan 88.1% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Felipe Carrillo Puerto, Quintana Roo. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 388 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del

cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 46.4% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.3 años; el estado civil más representado es casado, con 60.3%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 11.3% de los directores no cuenta con educación formal, 10.8% estudió primaria, 34.5% estudió secundaria, 27.1% estudió bachillerato, 14.2% terminó la licenciatura y el restante 2.1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.4 horas a la semana a su negocio. En la tabla 66.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 66.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Felipe Carrillo Puerto.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.040
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	5.180
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.520
Construcción	0.780
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	18.130
Comercio al menudeo	55.180
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	8.290
Información y comunicaciones	2.330
Actividades financieras y de seguros	0.780
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.780
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.780
Actividades de enseñanza	0.260
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.780
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.330
Otras actividades de servicios	2.330
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.520

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 388 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 66.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 66.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.405	1.304	0.972
Análisis de mercado	3.620	0.896	0.888
Proveedores	4.165	0.753	0.860
Dirección	3.659	0.831	0.824
Finanzas	3.741	0.856	0.890
Gestión de ventas	3.142	1.243	0.910
Producción – Operación	4.217	0.818	0.849
Innovación	2.857	1.217	0.924
Mercadotecnia	3.312	0.979	0.893
Satisfacción con la empresa	3.751	0.680	0.690
Ventaja competitiva	3.924	0.863	0.855
Ámbito de ventas	3.168	1.143	0.816
Responsabilidad social ISO 26000	3.693	1.018	0.933
Valoración del entorno	3.873	0.796	0.884

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 85.6% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 56.7% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 20.4% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Felipe Carrillo Puerto, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 66.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 66.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.475	3.384	0.580	130	0.565
Análisis de mercado	3.769	3.583	1.740	124	0.085
Proveedores	4.153	4.169	-0.160	118	0.869
Dirección	3.732	3.644	0.900	131	0.370
Finanzas	3.684	3.758	-0.650	116	0.517
Gestión de ventas	3.288	3.111	1.170	126	0.245
Producción – Operación	4.241	4.211	0.300	134	0.762
Innovación	3.055	2.811	1.690	133	0.093
Mercadotecnia	3.393	3.297	0.790	120	0.433
Satisfacción con la empresa	3.690	3.766	-0.930	127	0.353
Ventaja competitiva	3.877	3.940	-0.540	109	0.591
Ámbito de ventas	3.376	3.108	1.880	122	0.062
Responsabilidad social ISO 26000	3.812	3.659	1.260	128	0.210
Valoración del entorno	3.902	3.865	0.380	125	0.707

Fuente: Datos propios.

En la tabla 66.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Felipe Carrillo Puerto ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 66.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	0.648**	-0.081		0.177
Análisis de mercado	0.57***	0.107		0.101
Proveedores	-0.013	0.225.		0.011
Dirección	0.437**	-0.073		0.098
Finanzas	0.519**	0.124		-0.067

Tabla 66.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Gestión de ventas	0.892***	0.055		-0.023
Producción – Operación	0.243	0.109		-0.013
Innovación	0.783***	0.164		0.157
Mercadotecnia	0.654***	0.006		0.128
Satisfacción con la empresa	0.198	-0.077		0.052
Ventaja competitiva	0.388*	0.075		-0.007
Ámbito de ventas	0.52*	0.229		0.299*
Responsabilidad social ISO 26000	0.873***	0.115		-0.045
Valoración del entorno	0.468**	0.23.		0.181*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en el levantamiento de la información, se tuvo un alto nivel de confiabilidad de la relación entre las entre las variables. Se puede concluir asimismo que existe una influencia en la microempresas en aspectos como el análisis de mercado, gestión de ventas, innovación, mercadotecnia y la responsabilidad social ISO 26000.

Se puede afirmar de manera más específica que la ventaja competitiva y el ámbito de las ventas son las variables en las que se afecta de manera importante al negocio de manera real y de acuerdo a la percepción de los representantes de las mypes. Por otro lado la satisfacción con la empresa y los proveedores son de las variables a considerar en cuanto al peso específico de la delincuencia en las microempresas de la región. En menor medida las finanzas, la dirección y la valoración del entorno.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 67

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Luis Potosí

Israel Serrato López
Rosa Argelia Maldonado Lozano
María Teresa Nájera Chua
Alejandra Ponce Álvarez

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo identificar el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones de los directores de las micro y pequeñas empresas en San Luis Potosí, en donde las pymes representan el 49.76% de las actividades a llevarse a cabo. Se determinó la relación-afectación de cada una de las variables del análisis sistémico de la mype con las variables de delincuencia que inciden directamente en la empresa.

Por otra parte; el cuestionario empleado para tales fines, fue diseñado para ser contestado de manera impresa por el director de la empresa; este fue adoptado por Posada et al. (2016), agregando ítems para medir la experiencia y la percepción de la delincuencia. Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas en donde fueron consideradas únicamente dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido.

Los resultados nos muestran lo que menciona (Briceño-León y Zubillaga, 2002) el miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida, afectando a la sociedad y lo pudiera llevar a tener consecuencias económicas pues en San Luis Potosí, el 92.1% de los Directores encuestados, mencionó que al menos 1 de los delitos enlistados en la presente investigación estaba presente en los alrededores de la empresa y el 42.7% de los participantes mencionó haber sido víctima de 6.6 delitos durante el año.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

“Vivir en San Luis Potosí es inseguro”, es la percepción del 73% de las personas que en el estado habitan según la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU, 2019), realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). De acuerdo con los resultados del vigésimo cuarto levantamiento de la ENSU, realizada por el INEGI en la primera quincena de junio de 2019, durante ese mes, el 73.9% de la población de 18 años y más consideró que vivir en su ciudad es inseguro.

La ola de inseguridad en que se encuentra estancado no solo México como país, sino el infierno que se vive en cada estado forman parte de un declive social, una escasez en los valores familiares, una burla a la moral y buenos principios, donde hacer lo correcto ya no esta de moda, la realidad da una bofetada en la mejilla, ya no se puede emprender sin tener que dar “mochada”; como enfrenta la clase media la actividad comercial que de ella depende, como afrontar a las autoridades coludidas, como enfrentar la vida con impunidad, con miedos, como salir a la calle después de las nueve de la noche, y si eres mujer más que valentía es un acto suicida; ¿cómo? sabrán las nuevas generaciones que vivir así con miedo no es “normal”, que culturalmente estamos rotos, si bien no conocen otra manera de llevar sus vidas.

El deterioro de la sociedad es lo realmente alarmante, sin embargo a las ventas es imposible desvincularlas de esta realidad social, desde el comerciante tiene que cerrar temprano, a la estilista la asaltan cada que pueden, el de la purificadora traspasó el negocio porque no le alcanzaba para las cuotas, el de lote de autos tiene que cooperar cada mes, las calles ya dejaron de serlo ahora son privadas además, se tiene que lidiar con la continua validación de los medios masivos por “normalizar” el narco a través de las narconovelas, los narcorridos y series que hacen a diario apología del crimen organizado, tal pareciera que las civilizaciones se acabaron y vamos en retroceso como especie humana. Causas hay varias como se mencionan en las siguientes secciones del presente capítulo, las de mayor tendencia, según las respuestas de los empresarios del municipio de San Luis Potosí son la percepción de violencia de cada individuo de acuerdo a su percepción o a una propia escala de valores, la impunidad de permitir que varios crímenes pasen desapercibidos, para finalmente recaer en un decadente sistema judicial y una falta de capacitación, así como de elementos comprometidos con la labor social, los comerciantes no se pueden mantener al margen y el impacto en su economía es cada vez más palpable, las soluciones son escasas, como se ha observado no basta con buenas intenciones.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 67.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 67.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha

estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a

largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general

reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 67.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 67.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 67.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 67.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Luis Potosí, San Luis Potosí, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 67.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de San Luis Potosí, San Luis Potosí, el cual tiene una población de 268408 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 28 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 48.4 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.7 personas, 2.7% de la población no cuenta con instrucción educativa, 44.2% tiene educación básica, 23% media superior y 29.8% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 55.8% y la no activa 44.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 46359 unidades económicas, de las cuales 45344 son micro y pequeñas empresas, que representan 97.8% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Luis Potosí, San Luis Potosí. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 419 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 52.3% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.4 años; el estado civil más representado es casado, con 61.3%. Respecto a la escolaridad, se encontró

que 4.3% de los directores no cuenta con educación formal, 8.1% estudió primaria, 26.7% estudió secundaria, 39.9% estudió bachillerato, 19.6% terminó la licenciatura y el restante 1.4% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.79 horas a la semana a su negocio. En la tabla 67.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 67.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de San Luis Potosí.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.240
Explotación de minas y canteras	0.240
Industrias manufactureras	11.000
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.240
Construcción	0.480
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	16.990
Comercio al menudeo	49.760
Transporte y almacenamiento	1.200
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.980
Información y comunicaciones	1.440
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.240
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.200
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.960
Actividades de enseñanza	0.480
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.910
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.150
Otras actividades de servicios	5.260
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.240

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del

presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 419 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 67.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 67.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.907	0.847	0.939
Análisis de mercado	3.807	0.625	0.789
Proveedores	4.217	0.599	0.785
Dirección	3.736	0.663	0.764
Finanzas	3.964	0.785	0.900
Gestión de ventas	3.554	0.881	0.853
Producción – Operación	4.257	0.679	0.823
Innovación	3.413	0.931	0.894
Mercadotecnia	3.654	0.729	0.833
Satisfacción con la empresa	3.850	0.568	0.612
Ventaja competitiva	4.037	0.707	0.828
Ámbito de ventas	3.191	1.025	0.814
Responsabilidad social ISO 26000	3.934	0.822	0.920
Valoración del entorno	4.031	0.685	0.879

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 92.1% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 74.9% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 42.7% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.6 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de San Luis Potosí, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 67.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 67.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.953	3.881	0.860	385	0.388
Análisis de mercado	3.822	3.796	0.400	345	0.688
Proveedores	4.269	4.170	1.650	386	0.100
Dirección	3.781	3.701	1.170	352	0.242
Finanzas	4.000	3.933	0.820	347	0.414
Gestión de ventas	3.600	3.519	0.890	349	0.375
Producción – Operación	4.240	4.266	-0.360	338	0.717
Innovación	3.472	3.350	1.300	374	0.193
Mercadotecnia	3.698	3.612	1.170	355	0.245
Satisfacción con la empresa	3.882	3.819	1.100	348	0.274
Ventaja competitiva	4.077	3.996	1.150	398	0.249
Ámbito de ventas	3.352	3.067	2.810	381	0.005
Responsabilidad social ISO 26000	3.983	3.901	0.980	366	0.327
Valoración del entorno	4.133	3.956	2.690	394	0.007

Fuente: Datos propios.

En la tabla 67.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de San Luis Potosí ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 67.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.354*	0.067	0.058
Análisis de mercado	-0.067	0.265*	0.013
Proveedores	0.255*	0.312**	-0.121.
Dirección	-0.216.	0.506***	0.026
Finanzas	0.073	0.336*	0.069
Gestión de ventas	-0.017	0.291.	0.125
Producción – Operación	0.137	0.146	-0.052

Tabla 67.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	-0.097	0.47**		0.055
Mercadotecnia	0.004	0.293*		0.006
Satisfacción con la empresa	0.066	-0.02		0.037
Ventaja competitiva	0.017	0.19		0.038
Ámbito de ventas	0.113	0.209		0.159
Responsabilidad social ISO 26000	-0.086	0.187		0.08
Valoración del entorno	0.213	0.434***		-0.027

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

La delincuencia es considerada por los empresarios, como el problema principal para su crecimiento, incluso por encima de la corrupción, debido a que según estudios realizados la delincuencia afecta a las pymes dificultando el que consigan un crédito, incrementa el costo de la producción y disminuye considerablemente la inversión en el largo plazo.

En San Luis Potosí, el 92.1% de los Directores de las micro y pequeñas empresas encuestados, mencionaron que según su percepción al menos 1 de los delitos enlistados en la presente investigación estaba presente en los alrededores de la empresa y el 42.7% de los participantes mencionó haber sido víctima de 6.6 delitos durante el año.

En lo correspondiente a la variable de proveedores se tiene la percepción de haber vivido la delincuencia 4.2 veces, para la adquisición de insumos, materiales y servicios en la elaboración del producto que ofertan al mercado de San Luis Potosí capital, se tiene la percepción que existe delincuencia en los alrededores en 0.25% que es estadísticamente significativo al 0.05 pts.

Con respecto a la variable finanzas, los empresarios del municipio estudiado mencionaron haber vivido algún delito en un promedio de 4 veces en pagos y erogación de capital para la operación del negocio, mencionaron que la delincuencia afecta a su negocio en 0.33%, es decir, en esta variable han presentado una alta incidencia de algún delito, y tienen la percepción que este hecho trasciende a las decisiones que toman dentro de su negocio pues los gastos representan un riesgo latente de vivir alguno de los 9 delitos considerados en el estudio.

En cuanto a la variable producción-operación los directores mencionaron que han vivido la delincuencia en 4.2 ocasiones en los procesos para generar o producir su producto, también

consideran que en un 0.146 % no llega a afectar a su negocio en la fabricación de los productos y que la delincuencia a su alrededor es de 0.137%.

Finalmente la variable que presentó una tendencia alta con respecto a las otras que integran el sistema de la organización es la ventaja competitiva que presentó un índice de haber vivido un delito en 4.07 ocasiones, esto es que los dueño de los negocios considerados en la muestra perciben que para mantener los atributos que diferencian a su producto como una ventaja frente a la competencia tuvieron que vivir poco más de 4 veces la delincuencia.

Lo que nos remite a pensar que en definitiva, los efectos de la delincuencia en las pymes altera de manera significativa las decisiones y por ende el rumbo de la empresa en el largo plazo.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isisys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 68

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Mazatlán

María Amparo Lizárraga Morales

Marco Antonio Prieto García

J. Eugenia Olaguez Torres

Piero Espino Román

RESUMEN

El contenido de este estudio está centrado en conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Mazatlán, Sinaloa, a partir del análisis sistémico, y medir su efecto en sus estrategias de gestión. Se empleó la metodología cuantitativa, el diseño de investigación es transversal con alcance descriptivo y el instrumento utilizado fue el cuestionario adaptado de Posada *et al.* (2016) en una muestra de 392 directores de mypes. Los resultados aportan que el efecto de la delincuencia en los sectores representativos como el comercio al menudeo, actividades de alojamiento y servicio de comidas, comercio al mayoreo, industria de manufactura, representan el 80.21% de las MYPE. Las estrategias de gestión son afectadas por los incidentes delictivos impactando en producción-operación 4.300%, proveedores 4.179%, valoración del entorno con un 4.136%, finanzas 4.116%, y ventaja competitiva 4.013%. En magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal se detecta la percepción sobre el efecto de la delincuencia impulsa al desarrollo de nuevas estrategias de negocios principalmente en las áreas de dirección, finanzas, mercadotecnia, ámbito de ventas y valoración del entorno. Se concluye que sí impacta el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, debido a que se necesitan realizar ajustes en la administración con los pagos y abastecimiento de recursos que ocupan para la operación de sus procesos; también en las actividades para el conocimiento del comportamiento de los clientes. Se destaca la dificultad para la medición del valor que genera la empresa.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Las micros y pequeñas empresas (mypes) constituyen la columna vertebral del país, por su impacto en la generación de empleos, impulso de la producción, crecimiento económico, mejor distribución de la riqueza, desarrollo regional y local. Pero, a pesar de ser una fuente importante en la economía del país, son susceptibles a los cambios que se presentan en el entorno, que cada vez es más dinámico

y complejo, y no cuentan con suficientes recursos financieros para enfrentarlos y desarrollarse de manera plena. Entre ellos, la violencia e inseguridad que se vive en el país, que, de acuerdo al Índice de Paz, 2017 fue el año más violento para México (IPM, 2018). Lo que ha frenado el crecimiento del negocio en las mypes porque tienen que desembolsar más dinero para protegerse, o bien, el cierre de sus operaciones, por ser víctimas de robos, extorsiones, asaltos y cobros de piso.

En Sinaloa, el Plan Estatal de Desarrollo (PED, 2017- 2021) menciona la necesidad de fortalecer las mypes debido a que representan el 97% de las empresas en el Estado, donde el 69% pertenece al sector terciario, 22% al secundario y 9% al primario. Sin embargo, la delincuencia es considerada por los directivos el principal problema para el desarrollo de sus negocios. Según datos del IMP (2018) Sinaloa se ubicó en el lugar 27 de 32 entidades federativas, con un puntaje de 3.051 por encima de la media nacional de 2.264. En donde, los delitos con mayor incidencia son: robo o asalto de mercancías, dinero, insumos o bienes y robo hormiga; es por ello, que el 56.2% percibe a la entidad federativa como insegura. En consecuencia, los directivos de las empresas han tomado acciones en sus estrategias de gestión como: dejar de manejar efectivo, reducir los horarios de producción o comercialización, cancelar inversiones, comercializar o hacer negocios y los dueños dejaron de asistir, generando alarmantes pérdidas económicas (ENVE, 2018).

Considerando lo anterior, surge el presente estudio cuyo objetivo es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Mazatlán, Sinaloa, a partir del análisis sistémico, y medir su efecto en sus estrategias de gestión.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes: por un lado, la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternatively, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o

una zona determinados. En la tabla 68.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 68.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más

pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam,

2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la

corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según Von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 68.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 68.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.

Tabla 68.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 68.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Mazatlán, Sinaloa, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 68.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Mazatlán, Sinaloa, el cual tiene una población de 1237 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 40 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 56.3 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3 personas, 2.7% de la población no cuenta con instrucción educativa, 63.2% tiene educación básica, 23.6% media superior y 11% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 52.3% y la no activa 47.7% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 95 unidades económicas, de las cuales 86 son micro y pequeñas empresas, que representan 90.5% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Mazatlán, Sinaloa. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 392 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 48% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.6 años; el estado civil más representado es casado, con 62.7%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 3.6% de los directores no cuenta con educación formal, 9.4% estudió primaria, 15.6% estudió secundaria, 38.5% estudió bachillerato, 30.1% terminó la licenciatura y el restante 2.8% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.2 horas a la semana a su negocio. En la tabla 68.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 68.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Mazatlán.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.080
Explotación de minas y canteras	0.260
Industrias manufactureras	11.200

Tabla 68.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Mazatlán.

Actividad	%
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.520
Construcción	1.300
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	11.200
Comercio al menudeo	45.050
Transporte y almacenamiento	0.520
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	12.760
Información y comunicaciones	0.780
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.520
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.000
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.820
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.080
Otras actividades de servicios	9.380
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.520

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)],

procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como: robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 392 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 68.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 68.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.900	0.906	0.950
Análisis de mercado	3.733	0.730	0.843
Proveedores	4.162	0.664	0.814
Dirección	3.760	0.701	0.791
Finanzas	4.040	0.723	0.886
Gestión de ventas	3.518	0.971	0.852
Producción – Operación	4.333	0.647	0.793
Innovación	3.319	1.009	0.895

Tabla 68.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Mercadotecnia	3.591	0.794	0.844
Satisfacción con la empresa	3.755	0.634	0.654
Ventaja competitiva	4.065	0.685	0.781
Ámbito de ventas	3.185	1.027	0.756
Responsabilidad social ISO 26000	3.836	0.868	0.913
Valoración del entorno	3.989	0.710	0.878

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 82.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 62.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 39.3% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 8.7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Mazatlán, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 68.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 68.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.876	3.912	-0.380	326	0.705
Análisis de mercado	3.749	3.722	0.340	312	0.736
Proveedores	4.179	4.153	0.370	335	0.710
Dirección	3.804	3.733	0.990	343	0.325
Finanzas	4.116	3.993	1.690	356	0.092
Gestión de ventas	3.537	3.510	0.270	347	0.788

Tabla 68.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Producción – Operación	4.300	4.358	-0.870	337	0.386
Innovación	3.216	3.386	-1.580	304	0.115
Mercadotecnia	3.639	3.562	0.920	316	0.359
Satisfacción con la empresa	3.747	3.767	-0.300	314	0.763
Ventaja competitiva	4.013	4.106	-1.340	347	0.182
Ámbito de ventas	3.172	3.194	-0.200	317	0.839
Responsabilidad social ISO 26000	3.834	3.838	-0.050	290	0.960
Valoración del entorno	4.136	3.896	3.400	361	0.001

Fuente: Datos propios.

En la tabla 68.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Mazatlán ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 68.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a negocio	mi	
Recursos humanos	0.156	0.029		-0.045
Análisis de mercado	0.136	-0.068		0.001
Proveedores	-0.204	0.081		0.163*
Dirección	-0.046	0.138		0.165*
Finanzas	0.038	0.344*		0.128
Gestión de ventas	0.299	-0.019		0.185.
Producción – Operación	-0.072	-0.033		0.003
Innovación	0.164	-0.055		0.055
Mercadotecnia	0.153	0.149		0.169.
Satisfacción con la empresa	-0.078	-0.254*		0.08
Ventaja competitiva	-0.041	-0.025		0.026
Ámbito de ventas	0.22	0.221		0.214.
Responsabilidad social ISO 26000	0.06	0.033		0.132

Tabla 68.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Valoración del entorno	0.102	0.443***		0.077

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión en las micro y pequeñas empresas más devastador es el cierre de oportunidades o actividades de negocios que generan desarrollo económico en el municipio de Mazatlán, Sinaloa, impactando a los sectores más representativos como el comercio al menudeo 45.05%, actividades de alojamiento y servicio de comidas 12.76%, comercio al mayoreo 11.20%, industria de manufactura 11.20%, que en total suman un 80.21% de las MYPE. Con base en los resultados podemos mencionar que las estrategias de gestión de los directores de las MYPE son afectadas por los incidentes delictivos impactando representativamente en producción-operación 4.300%, proveedores 4.179%, valoración del entorno con un 4.136, finanzas 4.116% y ventaja competitiva 4.013%, analizando los resultados en magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal de la tabla 73.6 se detecta en los 392 directores de MYPE encuestados en el municipio de Mazatlán, Sinaloa la percepción sobre el efecto de la delincuencia en la región impulsa al desarrollo de nuevas estrategias de negocios principalmente en las áreas de valoración del entorno(0.443), finanzas(0.344), ámbito de ventas(0.221), mercadotecnia(0.149) y dirección (0.138). También se observa que en el ámbito de ventas (0.214), mercadotecnia (0.169) y en los principios de responsabilidad social ISO 26000 (0.132) con significancia en la veces que han sido víctima de la delincuencia principalmente, identificando una relación entre los rubros 1) existe delincuencia, 2) afecta al negocio la delincuencia y 3) veces que ha sido víctima de la delincuencia, se valora el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión en percepción de la delincuencia, ser víctima y afectación s sus modelo de negocio en el ámbito de las ventas, mercadotecnia y finanzas, al tener un resultado en el nivel de significancia de aceptación en los tres rubros antes mencionados.

CONCLUSIONES

De los resultados mostrados, en el análisis y en su discusión, se puede obtener las conclusiones siguientes, en la mype de la región del municipio de Mazatlán, Sinaloa considerablemente sí impacta el efecto de la delincuencia en las estrategias directivas, debido a que se necesitan realizar ajustes en la gestión con los pagos y abastecimiento de recursos que ocupan para la operación de sus procesos, así también en las actividades para el conocimiento del comportamiento de los clientes debido a los cambios frecuentes en los patrones de vida de la sociedad afectada por los índices de delincuencia cuando incrementan o disminuyen, lo anterior impacta en las finanzas de las PYME y consecutivamente en la actividad económica regional, se destaca la dificultad para la medición del valor que genera la empresa, las oportunidades de crecimiento económico se ven afectadas debido a la incertidumbre en seguridad reflejado en el retroceso de la confianza para nuevas inversiones y la reducción de apoyos gubernamentales por la escasez de recursos, que en gran medida son destinados a la seguridad pública. Para la región es prioridad reconocer los efectos de los índices delictivos en la entidad debido a que predomina la actividad del turismo, la cual es sostenible con el comercio al menudeo y las actividades de alojamiento y servicio de comidas, la percepción del crecimiento en la industria manufacturera y logística pueden ser afectadas considerablemente.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- ENVE.(2019). Resultados de la cuarta edición de la encuesta nacional de victimización de empresas. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/EstSegPub/enve2018.pdf>
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- IMCO (2018). Índice de Paz 2018 vía Instituto para la Economía y la Paz. Recuperado de <https://imco.org.mx/temas/indice-paz-mexico-2018-via-instituto-la-economia-la-paz/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.

- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 69

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Cajeme.

Ana María García Nevares
María de los Ángeles Burgos
María Beatriz Vega López
Laura Elena Hernández Encinas

RESUMEN

La presente investigación comprende una introducción y un marco teórico que sustenta el estudio; el cual pretende dar a conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Cajeme, a partir de un análisis sistémico. El método está conformado por un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el efecto de las estrategias de gestión, utilizando una muestra de 501 encuestas.

Los resultados obtenidos en la investigación muestran a las empresas que han sido víctimas de la delincuencia y las que no la han sufrido; así como la percepción que tienen los directivos que aún que no han sido víctimas de la delincuencia organizada y se han visto en la necesidad de generar estrategias de gestión para asegurar sus empresas. Así como también, se observa el efecto que tiene la percepción de la violencia que existe en los alrededores ya que 1 de cada 10 delitos enlistados están presentes con un 92.4%, mientras que un 73.3% considera que esos delitos afectan a su empresa. Por otro lado, el 43.1% de los participantes de la zona estudiada mencionaron haber sido víctima de la delincuencia en el último año.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La delincuencia es un tema que en todo el mundo se habla y se ve afectado por la misma, esto no es de tiempos recientes, sino que procede desde mucho tiempo atrás, caracterizado por la apertura cada vez mayor de las fronteras para dar prosperidad comercial a los países, propiciando grandes transformaciones en el proceso de una integración globalizada; generando así, algunos problemas que aún en estos tiempos no se han podido solucionar.

México no es la excepción de tener consecuencias de la delincuencia organizada, de acuerdo a la Encuesta Nacional de Victimización de las Empresas (ENVE) publicado por INEGI (2018), en el 2017 se estimó que un 33.7% de las unidades económicas del país fueron víctimas de

algún delito, afectando con un 38.4% al sector comercio, industrial con un 30.6% y de servicio con un 29.3%

Según la Secretaría de Economía (2016), menciona que en la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, el 97,6% son microempresas y concentran el 75.4% del personal ocupado total, seguida de las empresas pequeñas con un 2%, las cuales tienen el 13.5% del personal ocupado, dando un total de micro y pequeñas empresas de 99.6% del total de las empresas en el país, las cuales son las más afectadas directa e indirectamente por la delincuencia organizada y con menores opciones de estrategias de gestión para proteger sus negocios.

La presente investigación pretende medir el efecto de la delincuencia percibida por los directores de las empresas, así como las estrategias de gestión las Mype's en Cajeme, la cual se realiza con un enfoque cuantitativo a través de un diseño transversal – descriptivo, estudiando una o más variables en el municipio.

Las actividades que más se vieron afectadas por la delincuencia según los resultados obtenidos en la investigación: “el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Cajeme”, las actividades encuestadas fueron el comercio al menudeo con un 41.9%, seguido de la industria manufacturera con 19.6%, comercio al mayoreo y reparación de vehículos y bicicletas con un 15.2% y por último otras actividades de servicio con un 7.9%.

En las unidades económicas en Cajeme, se observa que un 4.112 han sido víctimas de la delincuencia y un 3.873 no han vivido acciones de delincuencia; en lo que respecta a la percepción de los empresarios sobre la delincuencia organizada se observa que los empresarios realizan una búsqueda de estrategias en las gestiones de protección, como si ya hubieran sido víctimas de un acto delictivo; afectando los recursos de la empresa, por lo que también, solicitan apoyo de las autoridades para minimizar sus costos e invertir en otros rubros que ayuden a la economía de la región.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser

víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 69.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 69.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de

vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte

de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 69.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 69.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 69.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 69.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta éste punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En éste estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Cajeme, Sonora, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 69.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Cajeme , Sonora, el cual tiene una población de 433050 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 48.5 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.4 personas, 2.8% de la población no cuenta con instrucción educativa, 46.9% tiene educación básica, 26% media superior y 24.1% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 51.1% y la no activa 48.9% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 18449 unidades económicas, de las cuales 18118 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.2% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Cajeme , Sonora. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 501 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 49.7% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.5 años; el estado civil más representado es casado, con 64.5%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 4.2% de los directores no cuenta con educación formal, 8.2% estudió primaria, 34.3%

estudió secundaria, 40.3% estudió bachillerato, 12% terminó la licenciatura y el restante 1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.71 horas a la semana a su negocio. En la tabla 69.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 69.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Cajeme .

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.230
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	19.640
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.400
Construcción	0.610
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	15.180
Comercio al menudeo	41.900
Transporte y almacenamiento	0.400
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.670
Información y comunicaciones	1.210
Actividades financieras y de seguros	0.200
Actividades inmobiliarias	0.400
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.420
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.210
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.810
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.610
Otras actividades de servicios	7.890
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.200

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una

plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 501 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 69.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 69.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	4.041	0.810	0.937
Análisis de mercado	3.963	0.623	0.805
Proveedores	4.267	0.609	0.780
Dirección	3.893	0.593	0.723
Finanzas	4.179	0.624	0.852
Gestión de ventas	3.606	0.942	0.846
Producción – Operación	4.367	0.609	0.750
Innovación	3.455	0.963	0.891
Mercadotecnia	3.775	0.703	0.811
Satisfacción con la empresa	3.926	0.553	0.598
Ventaja competitiva	4.156	0.660	0.818
Ámbito de ventas	3.370	1.035	0.801
Responsabilidad social ISO 26000	3.841	0.908	0.928
Valoración del entorno	3.976	0.722	0.876

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 92.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 73.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 43.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 11.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Cajeme , proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 69.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 69.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.031	4.050	-0.260	461	0.798
Análisis de mercado	3.961	3.968	-0.120	466	0.902
Proveedores	4.321	4.227	1.760	489	0.079
Dirección	3.944	3.853	1.720	477	0.087
Finanzas	4.214	4.153	1.090	477	0.276
Gestión de ventas	3.676	3.557	1.400	466	0.163
Producción – Operación	4.379	4.364	0.270	482	0.787
Innovación	3.460	3.456	0.040	456	0.964
Mercadotecnia	3.864	3.708	2.460	470	0.014
Satisfacción con la empresa	3.980	3.884	1.950	481	0.051
Ventaja competitiva	4.200	4.125	1.280	488	0.202
Ámbito de ventas	3.428	3.325	1.100	460	0.271
Responsabilidad social ISO 26000	3.912	3.781	1.620	482	0.105
Valoración del entorno	4.112	3.873	3.750	480	0.000

Fuente: Datos propios.

En la tabla 69.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Cajeme ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 69.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.024	0.017	0.005
Análisis de mercado	0.345**	-0.066	0.012
Proveedores	0.29**	-0.082	0.025
Dirección	0.164	0.144	0.004
Finanzas	0.159	0.109	0.03
Gestión de ventas	0.511**	0.081	0.096
Producción – Operación	0.199.	0.011	0.04

Tabla 69.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.064	0.398**		0.028
Mercadotecnia	0.402***	0.147		0.11
Satisfacción con la empresa	0.251**	0.067		-0.006
Ventaja competitiva	0.469***	-0.18.		0.029
Ámbito de ventas	0.192	0.283.		0.001
Responsabilidad social ISO 26000	0.326*	0.091		0.087
Valoración del entorno	0.272*	0.099		0.15*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise
- Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Secretaría de Economía (2016). Se difunden estadísticas detalladas sobre las micro, pequeñas y medianas empresas del país. Recuperado de <https://www.gob.mx/se/prensa/se-difunden-estadisticas-detalladas-sobre-las-micro-pequenas-y-medianas-empresas-del-pais-46847>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 70

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Etchojoa

Arian Guillermo Martinez Meza

Marisol Jacobi Hernandez

Berenice Lopez Vega

Daniela Llamas Alvarez

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el municipio de Etchojoa, Sonora y tiene como propósito conocer en que medida prevalecen las situaciones, en relación al efecto causado por la delincuencia de las micro y pequeñas empresas. Para efecto de obtener un resultado, nos enfocamos en analizar la situación actual en dicho municipio, logrando un total de 294 directores encuestados, lo anterior con la finalidad de indagar el nivel de percepción que tienen referente a la delincuencia e inseguridad en el municipio antes mencionado, a partir del análisis sistémico y con ello conocer el funcionamiento de las estrategias de gestión. Para dar mayor énfasis al tema de la delincuencia e inseguridad, se aplicaron los cuestionarios con el apoyo del alumnado de diversos programas educativos, en todo el municipio de Etchojoa, una vez aplicados, se empezó con la captura y validación de los mismos, para dar mayor agilidad al proceso. Posteriormente se analizó la información y se tuvo como resultado que las mypes están expuestas y han sido víctimas de la delincuencia en algún momento determinado, además hay factores que indican que si existe violencia que rodea al municipio y se ven afectadas directamente, ya que las mypes se deben al consumidor.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Actualmente en Latinoamérica las cifras en lo que respecta a la delincuencia van a la alza, así lo determinan estudios a nivel mundial y los países Latinos no son la excepción, incluso son los lugares donde frecuentemente se sufre por una situación de inseguridad. Las micro y pequeñas empresas de diferentes giros, de forma regular tienen que soportar ser víctimas de un delito menor. En México, de manera constante se observa como las situaciones inseguras representan el día a día de la sociedad. En el estado de Sonora no somos la excepción y los niveles por acciones, que perjudican la integridad de la sociedad en general van a la alza. Aunado a lo anterior y específicamente en el caso de Etchojoa, Sonora; se puede observar que también hay la existencia de delincuencia donde en algunos casos las afectaciones van en contra de las micro y pequeñas empresas, sin embargo la sociedad en general también sufre las consecuencias de dichos actos, ya que siempre se encuentran

expuestos de sufrir algún acto violento o de inseguridad. Obviamente el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas forma parte negativa en el municipio de Etchojoa, debido que, siendo un municipio relativamente pequeño y de comunidades indígenas en su mayoría, la gente vive en situación precaria económicamente hablando y si a esto, agregamos las situaciones de inseguridad, es mayormente difícil salgan a consumir productos de la localidad.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 70.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 70.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la

violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores.

En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una

entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 70.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 70.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).

Tabla 70.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien

podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Etchojoa, Sonora, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 70.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Etchojoa, Sonora, el cual tiene una población de 63216 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 58.4 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4 personas, 3.8% de la población no cuenta con instrucción educativa, 62.1% tiene educación básica, 20.8% media superior y 12.7% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 44.3% y la no activa 55.7% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 1309 unidades económicas, de las cuales 1159 son micro y pequeñas empresas, que representan 88.5% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Etchojoa, Sonora. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 294 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 50.3% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 43.7 años; el estado civil más representado es casado, con 63.9%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 9.5% de los directores no cuenta con educación formal, 8.2% estudió primaria, 28.9% estudió secundaria, 37.1% estudió bachillerato, 12.6% terminó la licenciatura y el restante 3.7% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.62 horas a la semana a su negocio. En la tabla 70.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 70.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Etchojoa.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.030
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	2.400
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.340
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	13.700
Comercio al menudeo	65.410
Transporte y almacenamiento	0.340
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.140
Información y comunicaciones	5.140
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.050
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.340
Actividades de enseñanza	0.340
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.340

Tabla 70.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Etchojoa.

Actividad	%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.000
Otras actividades de servicios	2.050
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.370

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por

ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 294 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 70.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 70.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.893	0.965	0.965
Análisis de mercado	3.870	0.833	0.913
Proveedores	4.256	0.628	0.839
Dirección	3.810	0.852	0.899
Finanzas	4.115	0.775	0.936
Gestión de ventas	3.470	1.115	0.923
Producción – Operación	4.242	0.782	0.905
Innovación	3.506	1.082	0.938
Mercadotecnia	3.780	0.951	0.929
Satisfacción con la empresa	3.874	0.717	0.798
Ventaja competitiva	4.103	0.796	0.893
Ámbito de ventas	3.493	1.096	0.848
Responsabilidad social ISO 26000	3.604	1.154	0.963
Valoración del entorno	3.914	0.973	0.947

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 81.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 55.4% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 29.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 12.6 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Etchojoa, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 70.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 70.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.782	3.938	-1.260	161	0.211
Análisis de mercado	3.793	3.897	-0.910	139	0.363
Proveedores	4.274	4.249	0.300	151	0.768
Dirección	3.768	3.825	-0.500	147	0.617
Finanzas	4.153	4.097	0.580	179	0.559
Gestión de ventas	3.549	3.433	0.810	161	0.416
Producción – Operación	4.195	4.260	-0.640	159	0.522
Innovación	3.430	3.534	-0.750	156	0.457
Mercadotecnia	3.779	3.786	-0.060	177	0.950
Satisfacción con la empresa	3.874	3.871	0.040	182	0.971
Ventaja competitiva	4.124	4.089	0.380	200	0.701
Ámbito de ventas	3.433	3.507	-0.490	139	0.624
Responsabilidad social ISO 26000	3.523	3.627	-0.670	152	0.501
Valoración del entorno	4.081	3.848	2.070	208	0.039

Fuente: Datos propios.

En la tabla 70.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Etchojoa ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 70.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	0.205	0.154		-0.256.
Análisis de mercado	0.334.	0.109		-0.094
Proveedores	0.145	0.148		-0.02
Dirección	0.368.	-0.117		-0.215.
Finanzas	0.106	0.082		-0.032
Gestión de ventas	0.059	0.366		-0.035
Producción – Operación	0.183	0.094		-0.111
Innovación	0.341	-0.062		-0.126
Mercadotecnia	0.057	0.373		0.023
Satisfacción con la empresa	0.149	0		-0.021
Ventaja competitiva	0.136	0.29		-0.097
Ámbito de ventas	-0.042	0.107		-0.023
Responsabilidad social ISO 26000	0.507.	0.238		-0.141
Valoración del entorno	0.299	0.125		0.043

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

Discusiones

Algunos directores optan por cerrar los micro y pequeños negocios, debido a las situaciones de inseguridad que viven de forma constante. Las comunidades del municipio de Etchojoa viven del campo y la agricultura y hay temporadas buenas, pero en ocasiones hay temporadas donde no se ven beneficios económicos viables. No se pretende victimizar en ningún caso a la delincuencia, ya que los valores en una sociedad consideramos son la base del comportamiento, sin embargo hay situaciones de inseguridad que van más allá de un simple acto delictual, llegando a cometer delitos de alta magnitud, como secuestros y en algunos casos asesinatos, donde las víctimas estaban relacionadas de alguna manera con algún director de las micro y pequeñas empresas. Aunado a lo anterior y considerando el análisis aquí expuesto, además de los resultados obtenidos podemos afirmar, que de esto aumentar conllevaría al cierre de más mypes, ya que la inseguridad y la delincuencia en ocasiones llevan a los directores al límite de sus posibilidades económicas y emocionales. En esta investigación se permitió conocer los datos, cifras y elementos relacionados con las mypes, que permiten mostrar la realidad y los índices de inseguridad en el municipio de Etchojoa, Sonora; además de analizar datos en áreas afines a la administración de las mypes y las estrategias de gestión implementadas por los directivos.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). Administración de la calidad total. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 71

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Hermosillo

Raúl Guadalupe Paredes Barceló

Héctor Antillón Navarro

José Jesús Ferrales Montes

RESUMEN

La investigación Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en Hermosillo, realizada en conjunto con la RELAYN en 2019 busca medir la relación existente entre la delincuencia con la gestión administrativa de las empresas de la localidad. Se establecen como variables la victimización y la valoración subjetiva de la experiencia por parte del director o gerente.

Se realiza una revisión literaria sobre los temas de delincuencia en Latinoamérica, así como en contexto de la mypes; se abordan conceptos del sistema y se definen para la comprensión del contexto.

Por otra parte, se retoman los datos estadísticos reportados tanto por el INEGI como por el Secretariado Ejecutivo de Seguridad Pública con la finalidad de dar un contexto socio-económico al municipio acorde a las estadísticas oficiales sobre inseguridad.

Cabe señalar que el análisis realizado no busca medir la eficiencia de las medidas implementadas por los gobiernos en los distintos niveles para el combate a la inseguridad sino establece el impacto que tiene la percepción del empresario o director de una micro y pequeña empresa sobre el tema en su gestión.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Para dar un contexto general del municipio de Hermosillo en relación a los índices de inseguridad que nos permitan analizar los resultados obtenidos en la presente investigación, se retoman datos del INEGI así como del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Según el INEGI en su Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) en el primer semestre de 2019 el 15.3% de los hogares de las ciudades de interés a nivel nacional al menos un integrante del hogar sufrió robo o asalto en la calle o el transporte público mientras que el 12.4% sufrió extorsión (INEGI, ENSU 2019).

Para marzo de 2019 el 67.9% de la población manifestaba que la problemática más importante en las ciudades era la delincuencia (robos, extorciones, secuestros, fraudes, etc.) mientras que para junio de 2019 el porcentaje era del 65%.

Para la percepción de inseguridad en espacios públicos según el INEGI en el reporte a junio de 2019, la población a nivel nacional se siente insegura en Cajeros automáticos en la vía pública con un 82.1%;

en el transporte público con el 74.5%; en el banco con el 69%; en la calle que habitualmente usa con el 65%; en el mercado con el 60.1%; parque recreativo con el 55.9%; en el centro comercial con el 43.6%.

De acuerdo con el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública la participación porcentual en la incidencia delictiva para el municipio de Hermosillo, Sonora es del 36.9% en el periodo que comprende de enero a julio de 2019 mientras que era del 39.87% en promedio para el periodo enero a diciembre 2018 (SSP, GOB SON 2019).

En relación a homicidios dolosos de enero a diciembre de 2018 había una incidencia de 175 con una tasa de 1.93, superior a los dos años previos, encontrándose Hermosillo en el lugar número 13. Para el periodo de enero a julio de 2019 la tasa es de 1.33 con lo que Hermosillo se encuentra en el lugar 12.

En relación a robo de vehículos Hermosillo ocupaba en 2018 el primer lugar en la entidad, al igual que en los dos años previos, sin embargo, su tasa es la que nos da un dato a considerar ya que en el 2018 era del 19.06, en 2017 era del 24.04 y en el 2016 era de 19.95 lo que implica que ha bajado. En robo a casa habitación es donde más se ve reflejado la tasa a la baja ya que en 2016 era de 18.35, en 2017 era de 3.59 y para el 2018 era de 1.09. Para el periodo enero a julio de 2019 la tasa es de 6.08 contemplando el mismo periodo de los años previos.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 71.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 71.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 71.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 71.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 71.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 71.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Hermosillo, Sonora, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 71.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Hermosillo, Sonora, el cual tiene una población de 884273 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 47.3 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.4 personas, 1.7% de la población no cuenta con instrucción educativa, 40.8% tiene educación básica, 25.9% media superior y 31.4% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 57.8% y la no activa 42.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 35487 unidades económicas, de las cuales 28238 son micro y pequeñas empresas, que representan 79.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Hermosillo, Sonora. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 422 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 42.2% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.4 años; el estado civil más representado es casado, con 60.9%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 2.4% de los directores no cuenta con educación formal, 9% estudió primaria, 28.4% estudió secundaria, 38.4% estudió bachillerato, 20.9% terminó la licenciatura y el restante 0.9% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.83 horas a la semana a su negocio. En la tabla 71.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 71.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Hermosillo.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.970
Explotación de minas y canteras	0.480
Industrias manufactureras	13.800
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.730
Construcción	2.180
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	14.040
Comercio al menudeo	37.050
Transporte y almacenamiento	2.180
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	8.470
Información y comunicaciones	2.420
Actividades financieras y de seguros	0.240
Actividades inmobiliarias	0.480
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.210
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.480
Actividades de enseñanza	0.480
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.970
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.690
Otras actividades de servicios	9.930
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	2.180

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 422 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 71.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 71.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.961	1.005	0.961
Análisis de mercado	3.883	0.728	0.851
Proveedores	4.148	0.726	0.853
Dirección	3.835	0.730	0.816

Tabla 71.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	4.118	0.706	0.885
Gestión de ventas	3.532	1.055	0.894
Producción – Operación	4.338	0.723	0.836
Innovación	3.348	1.053	0.914
Mercadotecnia	3.737	0.782	0.852
Satisfacción con la empresa	3.843	0.641	0.677
Ventaja competitiva	4.087	0.748	0.843
Ámbito de ventas	3.217	1.117	0.811
Responsabilidad social ISO 26000	3.869	0.963	0.933
Valoración del entorno	3.994	0.794	0.899

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 89.1% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 72% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 41.9% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Hermosillo, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 71.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 71.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.985	3.936	0.490	392	0.622
Análisis de mercado	3.923	3.854	0.950	369	0.345

Tabla 71.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Proveedores	4.112	4.176	-0.880	351	0.380
Dirección	3.881	3.803	1.080	387	0.282
Finanzas	4.137	4.102	0.500	360	0.621
Gestión de ventas	3.610	3.471	1.340	386	0.180
Producción – Operación	4.346	4.328	0.250	385	0.799
Innovación	3.520	3.219	2.960	399	0.003
Mercadotecnia	3.773	3.706	0.890	399	0.376
Satisfacción con la empresa	3.832	3.846	-0.220	377	0.824
Ventaja competitiva	4.083	4.088	-0.060	382	0.955
Ámbito de ventas	3.336	3.122	1.930	375	0.054
Responsabilidad social ISO 26000	4.011	3.768	2.600	400	0.010
Valoración del entorno	4.134	3.886	3.220	398	0.001

Fuente: Datos propios.

En la tabla 71.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Hermosillo ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 71.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.107	0.582***	-0.023
Análisis de mercado	-0.414**	0.409***	-0.008
Proveedores	-0.042	0.338**	-0.044
Dirección	-0.319*	0.365**	0.121
Finanzas	-0.093	0.427***	0.025
Gestión de ventas	-0.632**	0.528**	0.17
Producción – Operación	-0.218	0.439***	-0.012
Innovación	-0.671**	0.596***	0.413***
Mercadotecnia	-0.416**	0.519***	0.068

Tabla 71.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Satisfacción con la empresa	-0.208.	0.292**		-0.031
Ventaja competitiva	-0.159	0.085		-0.013
Ámbito de ventas	-0.655**	0.557**		0.179
Responsabilidad social ISO 26000	-0.068	0.089		0.253*
Valoración del entorno	0.038	0.503***		0.199*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

CONCLUSIONES

Según el INEGI en su Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) en el primer semestre de 2019 para el municipio de Hermosillo el porcentaje de hogares a con al menos un integrante que haya sufrido robo o extorsión es del 28.3% en promedio por los dos delitos (INEGI 2019).

Respecto al tema actos de corrupción, el INEGI estima que para Hermosillo el 54.5% de la población experimentó algún acto de corrupción por parte de alguna autoridad de seguridad pública en el primer semestre de 2019.

El robo a comercio en cambio presenta una tasa en 2016 de 3.76; en 2017 de 4.84 y en el 2018 de 4.56. Para el periodo comprendido entre enero y julio de 2019 la tasa se encuentra en 0.62 en referencia al mismo periodo de años anteriores.

Aunque las cifras sobre incidencia delictiva parecen ir a la baja la percepción social sobre inseguridad ha aumentado en el segundo trimestre del año 2019. Para marzo la percepción de inseguridad en el municipio era de 62.9 mientras que para junio de 2019 era del 75.3 lo que según el INEGI se considera un cambio estadístico significativo con respecto al trimestre anterior. Sin embargo, si comparamos con el mismo trimestre del año anterior, en junio de 2018 la percepción era del 71.1 existiendo una diferencia de 4.2.

En relación a la percepción de inseguridad y su impacto en la gestión de la micro y pequeña empresa, encontramos que en la mayoría de las variables estudiadas se encuentra una relación estrecha en la percepción de afectación en la gestión.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- ENSU. (2019). *Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana*. México:Inegi,
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- SSP. *Análisis Estadístico Municipio de Hermosillo Enero-Julio 2019*. Gobierno del Estado de Sonora. Recuperado de <http://sspsonora.gob.mx/index.php/analisis-estadistico-municipal.html>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 72

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Nogales

Juan Manuel Luján Gil
Ana Luisa Perea Camacho
Adrián González López
Rosa Isela Chiquete Bermúdez

RESUMEN

El siguiente capítulo presenta una comparación de las medias de las variables de investigación de cada elemento del sistema y se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema realizada a las micro y pequeñas empresas de la ciudad fronteriza de Nogales, Sonora, México.

El objetivo de este estudio es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsiones, y por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa.

Las variables de investigación analizadas son: recursos humanos, análisis de mercado, proveedores, dirección, finanzas, gestión de ventas, producción – operación, innovación, mercadotecnia, satisfacción con la empresa, ventaja competitiva, ámbito de ventas, responsabilidad social ISO 26000 y valoración del entorno.

Se examinó una muestra de 400 Mypes de forma aleatoria donde las principales actividades que estas desarrollan son: comercio al menudeo, comercio al mayoreo, reparación de vehículos y motocicletas, industrias manufactureras, actividades de alojamiento y servicio de comidas, transporte y almacenamiento, actividades de atención de la salud humana y de asistencia social y construcción.

Al finalizar de leer el capítulo, se conocerá el grado de delincuencia percibida por los directores de las mypes y el efecto que esta ocasiona en sus estrategias de gestión en las mype de la ciudad de Nogales Sonora.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

En México, como en el resto de América Latina, existe una alta incidencia delictiva; diversos estudios realizados en esta materia atribuyen la delincuencia social a diferentes factores sociales, culturales y económicos tales como la desigualdad, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas. Una de las situaciones que hace florecer la delincuencia es considerar que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo a ser arrestado o encarcelado, y por otro lado, también se debe considerar el vínculo de la delincuencia organizada y los cárteles de la droga, cuyas operaciones han favorecido el incremento de las tasas de delitos cometidos hacia la población en general pero principalmente a las mypes.

Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno ya que el miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida.

Otros efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia.

En los últimos años nuestro país ha experimentado una ola creciente de violencia y de delincuencia, siendo los estados fronterizos del norte los que se han visto más afectados por el alto índice delictivo; las ciudades fronterizas con el vecino país de Estados Unidos, se han sumergido mayormente en actos de violencia y delincuencia, ambos fenómenos sociales afectan el desarrollo de las mypes, los actos de delincuencia insiden de manera directa en el cierre de estas, ya que muchos emprendedores deciden cerrar a consecuencia de la delincuencia que no los deja crecer.

En muchos casos cerrar es el único camino que les deja la delincuencia a los micro-emprendedores de la frontera norte, cuando no se opta por esta opción las condiciones son precarias y de poco desarrollo en los negocios.

Nogales, Sonora no está exenta de la ola delictiva que ha afectado a la frontera norte, su vecindad con el estado estadounidense de Arizona ha sido propulsor para que germine y crezca la delincuencia, análisis estadístico de incidencia delictiva y llamadas 911 por municipio: enero - julio 2019 del estado de Sonora, Nogales es el tercer municipio con mayor participación porcentual por municipio en la incidencia delictiva.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito.

Muchas de las mypes de Nogales, Sonora están ajustando sus estrategias ya sea porque fueron afectados por la delincuencia en sus negocios o se consideran víctimas potenciales.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 72.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 72.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las

preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada et al., 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de

las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 72.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 72.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Insumos del sistema	del	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado		Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores		Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	del	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección		Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas		La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas		Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	–	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.

Tabla 72.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho et al. (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Nogales, Sonora, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 72.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Nogales, Sonora, el cual tiene una población de 233952 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 51.9 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 1.4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 49.5% tiene educación básica, 28.2% media superior y 20.6% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 51.7% y la no activa 48.3% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 7807 unidades económicas, de las cuales 7574 son micro y pequeñas empresas, que representan 97% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Nogales, Sonora. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 400 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 38.8% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.4 años; el estado civil más representado es casado, con 58.1%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5% de los directores no cuenta con educación formal, 7.2% estudió primaria, 32% estudió secundaria, 39.2% estudió bachillerato, 13.8% terminó la licenciatura y el restante 2.8% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.3 horas a la semana a su negocio. En la tabla 72.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 72.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Nogales.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.260
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	13.090
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.520
Construcción	1.310
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	19.900
Comercio al menudeo	37.960

Tabla 72.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Nogales.

Actividad	%
Transporte y almacenamiento	2.360
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	6.540
Información y comunicaciones	0.260
Actividades financieras y de seguros	0.260
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.570
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.260
Actividades de enseñanza	0.520
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.310
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.360
Otras actividades de servicios	10.210
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.310

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada ex profeso para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada et al. (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada

Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 400 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 72.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 72.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.906	0.946	0.954
Análisis de mercado	3.773	0.767	0.866
Proveedores	4.057	0.882	0.895
Dirección	3.764	0.787	0.844
Finanzas	4.032	0.780	0.899
Gestión de ventas	3.474	1.157	0.930
Producción – Operación	4.246	0.770	0.848
Innovación	3.255	1.083	0.913
Mercadotecnia	3.607	0.874	0.876
Satisfacción con la empresa	3.898	0.591	0.601
Ventaja competitiva	4.008	0.750	0.820

Tabla 72.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Ámbito de ventas	3.463	1.133	0.849
Responsabilidad social ISO 26000	3.695	1.087	0.954
Valoración del entorno	3.974	0.764	0.895

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 92.2% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 63.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 34.3% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 8.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Nogales, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 72.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 72.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.917	3.890	0.270	287	0.791
Análisis de mercado	3.731	3.779	-0.550	232	0.582
Proveedores	4.052	4.049	0.030	249	0.975
Dirección	3.801	3.735	0.760	236	0.451
Finanzas	4.111	3.977	1.580	253	0.116
Gestión de ventas	3.341	3.520	-1.410	246	0.160
Producción – Operación	4.200	4.262	-0.720	236	0.475
Innovación	3.223	3.251	-0.240	270	0.807
Mercadotecnia	3.555	3.619	-0.660	243	0.511

Tabla 72.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Satisfacción con la empresa	3.865	3.904	-0.610	268	0.541
Ventaja competitiva	4.008	3.997	0.130	235	0.896
Ámbito de ventas	3.454	3.452	0.020	258	0.988
Responsabilidad social ISO 26000	3.805	3.637	1.430	252	0.155
Valoración del entorno	4.087	3.903	2.230	263	0.026

Fuente: Datos propios.

En la tabla 72.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Nogales ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 72.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.196	0.134	0.164
Análisis de mercado	0.03	0.254.	0.033
Proveedores	-0.254	0.06	0.085
Dirección	-0.052	0.146	0.109
Finanzas	-0.144	0.256*	0.124
Gestión de ventas	-0.194	0.538**	-0.03
Producción – Operación	-0.073	0.094	0.095
Innovación	0.137	0.492**	-0.054
Mercadotecnia	-0.1	0.507***	-0.037
Satisfacción con la empresa	-0.027	0.104	0.014
Ventaja competitiva	0.118	0.315**	0.008
Ámbito de ventas	-0.163	0.428*	-0.07
Responsabilidad social ISO 26000	-0.129	0.365*	0.21.
Valoración del entorno	-0.162	0.338**	0.132

Tabla 72.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores				Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio			

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.

- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 73

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso BÁCUM y San Ignacio Río Muerto

Rocio Arvayo Castro
Patricia Moreno Vega
Alejandra Tirado Soto
Guadalupe Barreras Ye

RESUMEN

El capítulo muestra las conclusiones derivadas del estudio de variables establecidas a partir de la problemática de los efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes (Micro y pequeñas empresas) de los Municipios de BÁCUM y San Ignacio Río Muerto en Sonora, México; tomando como base la teoría de sistemas aplicada a la teoría de la organización y la práctica de gestión (Kast y Rosenzweig, 1972), para definir las variables de estudio según la propuesta de Posada, Aguilar y Peña (2016), que se emplea en el presente estudio como marco de análisis (ver Tabla 73.2 Definiciones conceptuales del sistema empresa). En la metodología para el estudio se realizó la recolección de datos en un solo momento para indagar las variables en la población seleccionada, en este caso conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las mypes de dicha población, a partir del análisis sistémico, para medir su efecto en sus estrategias de gestión. Como resultado del estudio de las diferentes variables del análisis sistémico realizado, se propuso comparar las puntuaciones obtenidas mediante regresión lineal midiendo el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta el negocio y de la experiencia de violencia de la empresa, confirmando los resultados (ver tabla 73.5 Diferencia de medias de las variables) que sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Varios autores señalan que en Latinoamérica se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 73.1 (Índice de asesinatos por 100,000 habitantes) se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el presente estudio.

En el caso que se aborda en este capítulo se cuenta con los siguientes datos: según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2015 los municipios de BÁCUM y San Ignacio Río Muerto, Sonora, tienen una población de 23053, 14549 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 28.2 años; por cada 100 personas en edad

productiva hay 55.8 en edad de dependencia económica. La población económicamente activa (PEA) alcanza 46.3% y la no activa 53.7% (INEGI, 2015). Los municipios cuenta con 1187 unidades económicas, de las cuales 1170 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.6% (DENUE, 2019). El tamaño de la muestra fue de 426 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. En la tabla 73.3 (Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Bécum y San Ignacio Río Muerto) se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia. Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes.

Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno. El presente análisis se centra en la percepción que tienen los empresarios sobre la delincuencia que afecta sus comunidades, así como medir sus experiencias, lo anterior, con base en la propuesta de Posada, Aguilar y Peña (2016), quienes abordan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype, adaptados de la teoría de sistemas y aplicado al desarrollo de la teoría organizacional y la práctica de gestión, que señalan diferentes autores en este documento; esto, con la intención de definir las variables de estudio y conocer la percepción que tienen los dueños con respecto de la delincuencia en las mypes en los Municipios de Bécum y San Ignacio Río Muerto, Sonora, México, para ponderar sus efectos en las estrategias de gestión. Los datos obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva en el programa R versión 3.6.1. Usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares

y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 73.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 73.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México,

Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según Von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 73.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 73.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.

Tabla 73.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 73.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Bécum y San Ignacio Río Muerto, Sonora, México, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 73.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Bécum y San Ignacio Río Muerto, Sonora, el cual tiene una población de 23053, 14549 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 28.2 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 55.8 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.7 personas, 4.7% de la población no cuenta con instrucción educativa, 66.9% tiene educación básica, 18.3% media superior y 9.8% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 46.3% y la no activa 53.7% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 1187 unidades económicas, de las cuales 1170 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Bécum y San Ignacio Río Muerto, Sonora. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 426 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 53.5% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 44.2 años; el estado civil más representado es casado, con 58%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 13.4% de los directores no cuenta con educación formal, 14.1% estudió primaria, 31% estudió secundaria, 24.4% estudió bachillerato, 16% terminó la licenciatura y el restante 1.2% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.03

horas a la semana a su negocio. En la tabla 73.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 73.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de BÁCUM y San Ignacio Río Muerto.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	5.420
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	6.840
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.470
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	9.430
Comercio al menudeo	57.080
Transporte y almacenamiento	0.470
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	11.320
Información y comunicaciones	0.940
Actividades financieras y de seguros	0.240
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.470
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.000
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	3.070
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.470
Otras actividades de servicios	3.770
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de

investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 426 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 73.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 73.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.919	0.849	0.941
Análisis de mercado	3.718	0.865	0.894
Proveedores	4.143	0.746	0.860
Dirección	3.662	0.804	0.849
Finanzas	3.982	0.781	0.910
Gestión de ventas	3.297	1.082	0.908
Producción – Operación	4.107	0.836	0.875
Innovación	3.174	1.073	0.928
Mercadotecnia	3.512	0.905	0.898
Satisfacción con la empresa	3.778	0.708	0.745
Ventaja competitiva	3.892	0.857	0.852
Ámbito de ventas	3.381	1.088	0.823
Responsabilidad social ISO 26000	3.717	0.944	0.933
Valoración del entorno	3.967	0.747	0.901

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 91.8% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 63.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 32.9% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.1 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de BÁCUM y San Ignacio Río Muerto, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 73.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 73.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.875	3.930	-0.650	301	0.518
Análisis de mercado	3.724	3.701	0.260	301	0.794
Proveedores	4.077	4.165	-1.150	287	0.252
Dirección	3.548	3.720	-1.990	249	0.048
Finanzas	3.863	4.034	-2.000	234	0.046
Gestión de ventas	3.219	3.329	-0.970	266	0.332
Producción – Operación	4.004	4.160	-1.720	247	0.087
Innovación	3.161	3.168	-0.060	272	0.949
Mercadotecnia	3.502	3.502	0.000	296	0.997
Satisfacción con la empresa	3.810	3.756	0.760	302	0.447
Ventaja competitiva	3.892	3.879	0.150	313	0.885
Ámbito de ventas	3.287	3.423	-1.160	251	0.249
Responsabilidad social ISO 26000	3.706	3.718	-0.120	254	0.901
Valoración del entorno	4.062	3.915	1.840	251	0.066

Fuente: Datos propios.

En la tabla 73.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Bácum y San Ignacio Río Muerto ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 73.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.002	0.076	-0.148.
Análisis de mercado	0.052	0.37*	-0.186*
Proveedores	0.399**	0.084	-0.26***
Dirección	0.286.	0.011	-0.073
Finanzas	0.243.	0.017	-0.201*
Gestión de ventas	0.142	0.1	-0.002
Producción – Operación	-0.039	-0.044	-0.2*

Tabla 73.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.371.	-0.056		0.16
Mercadotecnia	0.281.	0.019		-0.059
Satisfacción con la empresa	0.215.	0.049		-0.068
Ventaja competitiva	0.465**	-0.072		-0.128
Ámbito de ventas	-0.036	0.321		-0.12
Responsabilidad social ISO 26000	0.068	0.017		0.044
Valoración del entorno	0.064	0.316*		0.049

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Toda empresa forma parte de un sistema, al cual le afecta su entorno. Las mypes pretenden brindar bienes y servicios a cambio de una utilidad económica para sus dueños. El estudio analizó el impacto de la delincuencia en las mypes de los municipios Bácum y San Ignacio Río Muerto, Sonora; con una muestra de 426 empresas, de las cuales el mayor porcentaje 57% se dedican al comercio al menudeo; en cuanto a los resultados obtenidos se observa que sí existe un efecto de la percepción de los empresarios de la violencia que afecta a los negocios y en la gestión de sus estrategias. Al revisar las implicaciones derivadas de dicha afectación, la idea de ser víctimas de delitos en sus negocios está llevando a los empresarios a hacer ajustes en sus estrategias, por la percepción que operar la empresa en la localidad no es seguro. Entre las estrategias adoptadas se destacan: cambiar puertas, ventanas, cerraduras o candados; instalación de rejas, bardas, alarmas, cámaras de seguridad, reducir el horario de atención, cancelar inversiones. Se recomienda a los empresarios ejercer la cultura de la denuncia de cualquier situación de violencia, como una medida de involucrar a las autoridades de gobierno en la implementación de leyes y políticas que resuelvan la afectación por violencia en la región de estudio.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isisys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 74

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Navojoa

Luis Enrique Ibarra Morales

Erika Olivas Valdez

Emma Vanessa Casas Medina

Daniel Paredes Zempual

RESUMEN

Las micro y pequeñas empresas (MyPES) juegan un rol importante en el tejido empresarial del país, ya que tienen una aportación significativa al Producto Interno Bruto y a la generación de empleos. Las MyPES en México enfrentan diversas problemáticas que obstaculizan su desempeño, entre ellas el crimen y la delincuencia como factores más problemáticos para hacer negocios en México. El propósito del presente estudio es determinar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas en el municipio de Navojoa, Sonora. A través de una investigación transversal y descriptiva a partir de un análisis sistémico, se procedió a conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las MyPES y medir el efecto en las estrategias de gestión en dos análisis –descriptivo e inferencial-. Los principales resultados muestran que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocer su existencia y el haber sido víctima, dando cabida a corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Navojoa, Sonora, a realizar ajustes en sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima. Se concluye que el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las MyPES de Navojoa los ha obligado a tomar otras medidas en función de la afectación y experiencia de violencia de la empresa.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La ciudad de Navojoa forma parte de los 72 municipios del estado de Sonora y de los seis municipios con más de 150,000 habitantes de acuerdo al INEGI (2015). El municipio está ubicado en el sur del estado de Sonora, su cabecera es la población de Navojoa y se localiza en el paralelo 27°03' de latitud norte y a los 109°25' de longitud al oeste del meridiano de Greenwich. Actualmente, cuenta con 6,321 empresas de las cuales, el 83% son micro y pequeñas empresas (DENUE, 2019), lo que facilitó el acceso a la unidad de análisis del presente estudio, siendo el propósito de la investigación determinar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión en este tipo de empresas.

El presente capítulo aborda, desde la percepción de los empresarios que dirigen alguna de las MyPEs del municipio de estudio, uno de los principales problemas a los que se enfrentan, la delincuencia. La percepción de inseguridad va en aumento a nivel nacional, lo que ha obligado a las empresas a incurrir en gastos extras para protegerse. Para el caso del Estado de Sonora, se presentó una variación del 58.9% con respecto al año 2016 en el número de ataques a empresas, mientras que la prevalencia delictiva en unidades económicas, el INEGI reportó que en las microempresas fue del 34.7%, mientras que en las pequeñas empresas fue del 49.9% (INEGI, 2016). El sector con más prevalencia fue el comercial (40.7%) respecto al industrial (31.7%) o de servicios (30.4%), de acuerdo a la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas, 2016, del INEGI.

El presente estudio hace un abordaje de la problemática antes descrita, iniciando con la revisión de la literatura sobre algunas cifras de delincuencia en Latinoamérica, haciendo hincapié en México, donde ésta se ha incrementado en los últimos años y cómo ha afectado al contexto de las micro y pequeñas empresas en sus estrategias de gestión empresarial. De igual forma, en este apartado se presenta el marco conceptual de las variables involucradas en el estudio con la finalidad de tener claro el contexto en el cual se desarrolló la investigación.

El diseño de la investigación fue transversal y descriptivo, con la finalidad de indagar y conocer el grado de delincuencia percibida por los directores y gerentes de las MyPEs del municipio de Navojoa, Sonora, a partir de un análisis sistémico y evaluar su efecto en las estrategias de gestión. Para medir la experiencia de victimización a través de la delincuencia, se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas englobados en dos categorías: los que habían experimentado algún delito y los que no lo habían vivido.

El principal hallazgo fue que la percepción de los directores sobre la delincuencia, es que ésta tiene un efecto en más variables y no sólo en dos, lo que ha permitido corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las MyPEs de Navojoa ajustar sus estrategias de gestión empresarial.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes: por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser

víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 74.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 74.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de

vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que, en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte

de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 74.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 74.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 74.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 74.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Navojoa, Sonora, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 74.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Navojoa, Sonora, el cual tiene una población de 163650 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 54.5 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.7 personas, 2.9% de la población no cuenta con instrucción educativa, 51.4% tiene educación básica, 23.9% media superior y 21.6% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 49% y la no activa 51% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 6321 unidades económicas, de las cuales 6199 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.1% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Navojoa, Sonora. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 363 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 50.1% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.7 años; el estado civil más representado es casado, con 53.2%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 1.7% de los directores no cuenta con educación formal, 6.1% estudió primaria, 21.8% estudió secundaria, 39.9% estudió bachillerato, 27.8% terminó la licenciatura y el restante

2.8% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.16 horas a la semana a su negocio. En la tabla 74.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 74.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Navojoa.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.830
Explotación de minas y canteras	0.280
Industrias manufactureras	6.610
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.280
Construcción	0.830
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	20.660
Comercio al menudeo	48.480
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.790
Información y comunicaciones	2.480
Actividades financieras y de seguros	0.280
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.750
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.000
Actividades de enseñanza	0.830
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.930
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.750
Otras actividades de servicios	4.410
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.830

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de

investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 363 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 74.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 74.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	4.089	0.898	0.954
Análisis de mercado	4.101	0.684	0.854
Proveedores	4.229	0.764	0.855
Dirección	4.034	0.664	0.773
Finanzas	4.171	0.733	0.891
Gestión de ventas	3.813	0.932	0.842
Producción – Operación	4.453	0.600	0.750
Innovación	3.608	0.962	0.876
Mercadotecnia	3.876	0.754	0.824
Satisfacción con la empresa	3.984	0.573	0.595
Ventaja competitiva	4.256	0.620	0.757
Ámbito de ventas	3.489	1.067	0.802
Responsabilidad social ISO 26000	4.091	0.796	0.900
Valoración del entorno	4.101	0.734	0.881

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 81.5% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 47.9% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 24% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Navojoa, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 74.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 74.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.054	4.095	-0.430	197	0.667
Análisis de mercado	4.067	4.113	-0.580	157	0.563
Proveedores	4.104	4.266	-1.700	140	0.092
Dirección	4.059	4.025	0.470	183	0.638
Finanzas	4.202	4.159	0.540	175	0.590
Gestión de ventas	3.762	3.830	-0.580	140	0.563
Producción – Operación	4.442	4.457	-0.220	170	0.823
Innovación	3.621	3.607	0.130	164	0.899
Mercadotecnia	3.834	3.893	-0.660	154	0.511
Satisfacción con la empresa	3.979	3.986	-0.110	167	0.909
Ventaja competitiva	4.200	4.275	-0.950	134	0.346
Ámbito de ventas	3.367	3.526	-1.190	138	0.238
Responsabilidad social ISO 26000	4.048	4.107	-0.560	125	0.579
Valoración del entorno	4.139	4.098	0.500	172	0.619

Fuente: Datos propios.

En la tabla 74.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Navojoa ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 74.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.228	0.032	0.061
Análisis de mercado	0.376**	-0.261.	-0.002
Proveedores	0.372*	-0.211	0.024
Dirección	0.388**	-0.224	0.067
Finanzas	0.38**	-0.227	0.038
Gestión de ventas	0.377*	-0.258	0.054
Producción – Operación	0.18	-0.228.	0.087

Tabla 74.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.486*	-0.104		0.006
Mercadotecnia	0.45**	-0.016		-0.029
Satisfacción con la empresa	0.057	0.124		-0.04
Ventaja competitiva	0.406***	-0.255*		-0.038
Ámbito de ventas	0.245	0.362		-0.007
Responsabilidad social ISO 26000	0.281	-0.105		0.123
Valoración del entorno	0.388**	0.056		0.024

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050. Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

De acuerdo al análisis sistémico realizado al comparar las puntuaciones medias de cada variable, se puede apreciar que las empresas que fueron víctimas de la delincuencia muestran diferencias significativas en las siguientes variables: Análisis de mercado, Proveedores, Finanzas, Gestión de ventas, Ámbito de ventas, Responsabilidad social ISO 26000 y Valoración del entorno, por lo que se infiere que sí existe un efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de la empresa de acuerdo a los diferentes niveles que presentaron con respecto a las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, el valor del efecto de la percepción de la delincuencia y de la victimización resulta ser más significativa en la ventaja competitiva de la empresa y valoración del entorno, lo que comprueba el planteamiento inicial del presente estudio, afectando entre otras dimensiones, en las estrategias de gestión que los directores realizan en las MyPEs de Navojoa, Sonora.

Se concluye con este estudio, que la delincuencia y la victimización, a saber -haber sido víctima de la delincuencia- tienen un efecto negativo en la gestión de estrategias por parte de los directivos de las micro y pequeñas empresas del municipio de Navojoa, Sonora. Por supuesto, estos hallazgos tienen sus implicaciones de orden público; es decir, las empresas que han sido víctimas en múltiples ocasiones de la delincuencia deben ser parte de una política pública o plan estatal y nacional de prevención del delito contra el sector productivo al cual pertenecen las empresas. Sin embargo, no existe una sola estrategia de orden político o acción que pueda prevenir, controlar y reducir al 100% el problema de la delincuencia que se victimiza contra las micro y pequeñas empresas.

Estos hallazgos permiten saber de forma cuantitativa y cualitativa las dimensiones – variables- que están siendo afectadas por la delincuencia, sobre todo en la gestión de estrategias por los directivos; no obstante, es necesario sensibilizar a los empresarios que, si

bien es cierto, existen soluciones para reducir y prevenir la victimización del sector empresarial y productivo, éstas presentan limitaciones en alcance y no están exentas de efectos adversos en las estructuras organizacionales de la empresa e inclusive, en sus estrategias de gestión y operación.

Por último, es importante centrar la atención en las variables que resultaron estadísticamente significativas a la delincuencia y victimización, en aras de buscar de forma rápida y colaborativa soluciones que apoyen en la reducción del costo económico y del efecto negativo que incide en la sociedad, para contribuir de forma integral al saneamiento en el daño que causa al tejido social del municipio de Navojoa, Sonora.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.

- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 75

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeña empresas: Caso Paraíso

Abi Roxana de la Cruz Alcudia

Florelis Valenzuela Córdova

Flor De la Cruz González

Nínive Ligonio Hernandez

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es identificar el impacto que tiene la corrupción en la capacidad gestora de las micro y pequeñas empresas, puesto que hoy en día enfrentan diversos problemas que obstaculizan su desempeño. Por ello la aportación de este capítulo es la exploración del efecto de la delincuencia y corrupción en las micro y pequeñas empresas ubicadas Paraíso Tabasco.

El tamaño de la muestra de la investigación fue de 517 microempresas, donde se aplicaron cuestionarios a los directores para medir el impacto de la delincuencia analizando los factores internos de la organización como son los proveedores, recursos humanos y finanzas con la finalidad de diseñar e implementar las estrategias necesarias para enfrentar los efectos de la delincuencia en la capacidad de gestión de la organización y así fortalecer su capacidad competitiva.

Para recabar la información se utilizó un cuestionario validado por la Red de Estudios Latinoamericanos en Administración y Negocios(RELAYN) el cual consiste en una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la delincuencia en las Mypes del municipio de Paraíso, Tabasco. Cabe mencionar que la recopilación de la información fue realizada por estudiantes de la Universidad Politécnica del Golfo de México.

Dentro de los hallazgos de esta investigación se corroboró que la idea de ser afectados por la delincuencia o haber sido víctimas de los delincuentes en sus negocios llevó a los microempresarios a realizar ajustes en sus estrategias de gestión.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la delincuencia es uno de los factores externos que obstaculizan a las empresas de México; ya que, las condiciones económicas, políticas y sociales del país han favorecido el incremento de actos delictivos de diverso orden tanto a nivel nacional, estatal y municipal. El municipio de Paraíso, Tabasco no es la excepción; ubicado en la Región de la Chontalpa del Estado de Tabasco, es un municipio donde la corrupción aumenta de forma considerable, lo cual afecta el Sistema Empresarial del Estado.

De acuerdo con global compact, la corrupción es un riesgo muy costoso para las empresas, ya que en muchas partes del mundo implica un costo financiero extra de un 10% aproximadamente a los costos de los negocios. El Banco Mundial afirmó que “el soborno se ha convertido en una industria de más de mil millones de dólares” (Grupo del Pacto Global, 2004).

Por otra parte, la micro y pequeña empresa en el municipio de Paraíso, Tabasco desempeña un papel relevante en la economía de la Región, puesto que la mayoría de las empresas que se encuentran en el municipio corresponden a estas categorías. A pesar de que Paraíso es uno de los municipios que presenta mayor crecimiento económico por las actividades que se realizan para la construcción de la refinería, la delincuencia es un factor que afecta directamente a las organizaciones y sobre el cual éstas no tienen control directo.

Una forma de reaccionar ante los altos índices delictivos es implementar estrategias que coadyuven a mejorar la gestión de las microempresas, para minimizar el impacto que tiene la organización ante la delincuencia prevaleciente; derivado de lo anterior, en este trabajo se realiza un análisis sobre aquellos elementos internos y externos que permiten identificar las áreas de oportunidad de las PyMEs ante los actos delictivos que se presentan en sus actividades cotidianas.

De igual manera, este capítulo tiene dos aportaciones en el ámbito empresarial, en un primer momento estudia la correlación de la corrupción a partir de un análisis sistémico y en un segundo momento, el documento explora el efecto de la corrupción en la gestión de los directores de las Mype, para finalmente generar información relevante que encauce a futuros investigadores a generar estrategias que permitan combatir los actos delictivos que perjudican a la micro y pequeña empresa.

Para finalizar, es importante mencionar que el directivo de la microempresa está consciente de que no puede solucionar los problemas que generan la corrupción de manera aislada, si no que, requiere del apoyo de la sociedad en su conjunto, ya que éste fenómeno afecta el entorno político, social y cultural de todas las organizaciones.

Para continuar con el estudio, se realizará una revisión exhaustiva de la opinión que diversos autores tienen respecto a la delincuencia.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas

perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 75.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 75.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido

proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y

generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 75.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 75.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.

Tabla 75.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 75.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Paraíso, Tabasco, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 75.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Paraíso, Tabasco, el cual tiene una población de 94375 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 49.8 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.7 personas, 2.9% de la población no cuenta con instrucción educativa, 55.5% tiene educación básica, 21.5% media superior y 19.9% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 44.9% y la no activa 55.1% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 2759 unidades económicas, de las cuales 2723 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.7% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Paraíso, Tabasco. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 517 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 43.3% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.1 años; el estado civil más representado es casado, con 62.4%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 6.4% de los directores no cuenta con educación formal, 8.7% estudió primaria, 27.7%

estudió secundaria, 36.6% estudió bachillerato, 20.1% terminó la licenciatura y el restante 0.6% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.82 horas a la semana a su negocio. En la tabla 75.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 75.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Paraíso.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.750
Explotación de minas y canteras	0.780
Industrias manufactureras	16.960
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.780
Construcción	0.580
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	15.980
Comercio al menudeo	37.620
Transporte y almacenamiento	0.580
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	9.940
Información y comunicaciones	3.310
Actividades financieras y de seguros	0.190
Actividades inmobiliarias	0.390
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.170
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.170
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.970
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.170
Otras actividades de servicios	5.070
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.560

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una

plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 517 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 75.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 75.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	4.025	0.822	0.934
Análisis de mercado	3.860	0.726	0.835
Proveedores	4.224	0.761	0.855
Dirección	3.868	0.688	0.791
Finanzas	4.022	0.733	0.882
Gestión de ventas	3.577	0.940	0.827
Producción – Operación	4.400	0.623	0.812
Innovación	3.355	1.029	0.893
Mercadotecnia	3.761	0.767	0.836
Satisfacción con la empresa	3.876	0.585	0.653
Ventaja competitiva	4.156	0.635	0.780
Ámbito de ventas	3.386	1.029	0.809
Responsabilidad social ISO 26000	3.897	0.887	0.927
Valoración del entorno	4.059	0.656	0.853

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 91.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 68.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 36.6% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.2 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Paraiso, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 75.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 75.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.867	4.113	-3.050	310	0.003
Análisis de mercado	3.850	3.866	-0.230	367	0.820
Proveedores	4.210	4.231	-0.280	353	0.777
Dirección	3.902	3.853	0.800	409	0.427
Finanzas	4.027	4.022	0.080	389	0.940
Gestión de ventas	3.662	3.526	1.650	440	0.099
Producción – Operación	4.390	4.401	-0.190	400	0.846
Innovación	3.311	3.367	-0.590	401	0.552
Mercadotecnia	3.759	3.756	0.050	388	0.959
Satisfacción con la empresa	3.862	3.879	-0.320	415	0.750
Ventaja competitiva	4.184	4.138	0.830	442	0.405
Ámbito de ventas	3.359	3.398	-0.410	390	0.680
Responsabilidad social ISO 26000	3.896	3.901	-0.060	403	0.950
Valoración del entorno	4.140	4.005	2.330	436	0.020

Fuente: Datos propios.

En la tabla 75.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Paraíso ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 75.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.074	0.16	-0.125
Análisis de mercado	0.047	0.374**	-0.027
Proveedores	-0.071	-0.029	0.05
Dirección	0.017	0.504***	-0.049
Finanzas	0.1	0.267*	0.056
Gestión de ventas	0.223	0.454**	0.077
Producción – Operación	-0.075	0.29**	-0.005

Tabla 75.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.041	0.519**		-0.114
Mercadotecnia	-0.018	0.372**		-0.006
Satisfacción con la empresa	-0.204*	0.177.		0.121*
Ventaja competitiva	-0.101	0.21*		0.052
Ámbito de ventas	-0.164	0.757***		0.033
Responsabilidad social ISO 26000	0.059	0.386**		0.044
Valoración del entorno	0.027	0.314**		0.113.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Una vez analizado los temas objeto de estudio es importante recalcar que la delincuencia puede ser un factor determinante que obstaculice la gestión de la Mypes del municipio de Paraíso, Tabasco, ya que respecto a las variables de delincuencia, el 91.3% de los encuestados mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presentes en los alrededores de la empresa, mientras que 68.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa.

Por otro lado, 36.6% de los participantes ubicados en el municipio de Paraíso, Tabasco, mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.2 delitos durante el año. Lo cual es un porcentaje muy alto.

Respecto a las implicaciones que tienen las variables objetos de estudio en la gestión que realizan los directores de las microempresas, se puede inferir que la dirección ha sido sujeto a mayores índices delictivos, los cuales provienen del entorno. Los recursos humanos tienen cierto temor, ya que muchas empresas han sufrido los efectos de la delincuencia.

Para futuras investigaciones sería conveniente determinar a qué grado afecta a las microempresas los actos delictivos sobre todo la corrupción que prevalece en todos los ámbitos de gobierno: Nacional, regional, estatal y municipal.

Otro tema interesante para analizar sería si las diversas estrategias de gestión que desarrollan los directores de las microempresas son adecuadas para mantener la competitividad organizacional.

CONCLUSIONES.

El estudio y la operatividad de las micro y pequeñas empresas son el eje central de esta investigación, por ello es necesario mencionar que una empresa se define como “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006) y una mype es “Cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.”

Por otra parte, el estudio de los factores que genera la delincuencia en las micro y pequeñas empresas así como el impacto que genera en ellas, son de gran relevancia puesto que inclusive está por encima de la corrupción limitando el acceso a Programas de financiamiento y crédito, (Rahman, Rahman y Belas, 2017) y por supuesto afectando directamente la capacidad gestora y de planeación de la organización.

Para realizar este estudio se utilizó un instrumento de investigación integrado por ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia y se obtuvieron los siguientes resultados: En el estudio realizado se determinó que el 43.3% de los directores de la muestra pertenece al sexo femenino, con una edad promedio de 40.1 años; el estado civil más representado es casado, con 62.4%. En relación a la escolaridad, se encontró que 6.4% de los directores no cuenta con educación formal, 8.7% estudió primaria, 27.7% estudió secundaria, 36.6% estudió bachillerato, 20.1% terminó la licenciatura y el restante 0.6% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.82 horas a la semana a su negocio.

De igual manera, para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Por último es importante mencionar que el tamaño y el entorno de una empresa son elementos importantes al momento de enfrentar dificultades, pues de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno que de cierto modo limita su crecimiento y competitividad.

Derivado de lo anterior, se puede concluir que la hipótesis es pertinente ya que la delincuencia tiene muchas implicaciones en la gestión de las microempresas.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isisys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 76

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Balancán

Yhadira Huicab García
Kenia Landero Valenzuela
Raziel Esau Coop Abreu
Luis Alfredo Mendez Jimenez

RESUMEN

Es de suma importancia fomentar el crecimiento y competitividad de las micro y pequeñas empresas para desarrollar y dinamizar la economía del país. Existen algunos problemas que lo impiden, siendo uno de ellos el crimen y delincuencia, este factor desmotiva y bloquea el crecimiento promoviendo que solo dos de diez mipymes sobrevivan al segundo año de operaciones (Asociación de Emprendedores de México, 2017). La presente investigación presenta un estudio a las micro y pequeñas empresas del municipio de Balancán, Tabasco, en donde se abordan dos variables: la victimización por parte de la delincuencia y la valoración subjetiva de la experiencia de victimización. El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Balancán, Tabasco, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión. La investigación fue realizada en el municipio de Balancán, Tabasco, el municipio cuenta con 1350 unidades económicas, de las cuales 1338 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.1% (DENUE, 2019). Se aplica un instrumento de medición, determinando un tamaño de la muestra de 523 directores de micro y pequeñas empresas del sector industrial, comercial y de servicios.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

En América Latina permean las Mipymes, pues representan el 95% de los negocios, generan más del 80% de los empleos y coadyuvan a evitar monopolios fomentando a la libre empresa (Anzola, 2010). En México, existen 2.9 millones de establecimientos, de los cuales 99% son Mipymes; contribuyen al 40% del PIB y generan 64% de los empleos (Fisher & Espejo, 2011).

Las MiPyMes en México constituyen el 97% del total de las empresas, generadoras de empleo del 79% de la población y representan el 52% de la producción del Producto Interno Bruto (SPYME, 2010). Lo anterior es una clara señal se debe poner atención a este tipo de

empresas y verlas como lo que en realidad son, la base de la economía mexicana (Landerero, Huicab, Coop, & Méndez, 2019)

En México, 2017 fue el año más violento del que se tiene registro, con más de 29 mil víctimas por homicidio, es decir, 24 muertes por cada 100 mil habitantes. Se trata de niveles máximos históricos, incluso superiores a los de 2011, año considerado como el más crudo de la guerra contra el narcotráfico. Aunado a esto, 25 de los 32 estados del país sufrieron un deterioro del nivel de paz. Los datos anteriores se desprenden del más reciente Índice de Paz México (IPM), realizado por el Instituto para la Economía y la Paz, que mide la paz en las 32 entidades federativas con base en cinco indicadores que se ponderan del 1 al 5: Homicidio, Delitos con violencia, Delitos cometidos con armas de fuego, Cárcel sin sentencia, y Crímenes de la delincuencia organizada. (Índice de Paz México 2018, 2018)

En Tabasco, las Mipymes representan más del 90.0% de las unidades económicas registradas por el INEGI en el Censo Económico de 2014, y ocupan más del 91.3% de la población ocupada (INEGI, 2014).

Tabasco se encuentra en el lugar número de 25 en el tabulador “panorama del nivel de paz en México” con una calificación 2.973, entre el rango de estados “menos pacíficos”, siendo los dos indicadores que inciden con mayor porcentaje son: Delitos cometidos con armas de fuego y Crímenes de la delincuencia organizada (Índice de Paz México 2018, 2018).

Las características de las MiPyME en el municipio de Balancán, Tabasco, son; que en su mayoría son familiares, las cuales no están profesionalizadas, utilizan muy poco la tecnología. De acuerdo a un censo realizado en el año 2017 por los miembros del cuerpo académico ITESLR-CA-2 del Instituto Tecnológico Superior de los Ríos, se concluye que en Balancán, el 90% de las empresas comerciales, 87% las del sector servicios y 87% industriales tiene en promedio 10 años en el mercado.

En el municipio de Balancán, los empresarios han manifestado que fueron víctimas en los siguientes delitos robo a vehículos, robo a negocios, violación y feminicidio, por los que los efectos de la delincuencia en la gestión de estrategias se reflejan en diversas estrategias que han implementado las micro y pequeñas empresas (Roel, 2019).

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 76.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 76.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas

se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover

bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación

propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 76.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 76.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.

Tabla 76.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.

Tabla 76.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de

dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Balanc n, Tabasco, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 76.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Balanc n, Tabasco, el cual tiene una población de 60516 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 59.2 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.5 personas, 8.7% de la población no cuenta con instrucción educativa, 62.7% tiene educación básica, 17.2% media superior y 11.3% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 44.8% y la no activa 55.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 1350 unidades económicas, de las cuales 1338 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.1% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Balanc n, Tabasco. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra

fue de 523 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 49.3% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.8 años; el estado civil más representado es casado, con 55.4%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 12.8% de los directores no cuenta con educación formal, 16.8% estudió primaria, 24.7% estudió secundaria, 26.6% estudió bachillerato, 17.6% terminó la licenciatura y el restante 1.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.3 horas a la semana a su negocio. En la tabla 76.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 76.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Balanc n.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	5.230
Explotación de minas y canteras	1.210
Industrias manufactureras	16.500
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.400
Construcción	1.010
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	12.680
Comercio al menudeo	39.240
Transporte y almacenamiento	0.200
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	9.050
Información y comunicaciones	3.020
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.210
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.400
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.800
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.600
Otras actividades de servicios	6.640
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.810

Tabla 76.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Balanc n.

Actividad	%
-----------	---

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 523 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 76.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 76.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.551	1.216	0.971
Análisis de mercado	3.706	0.876	0.895
Proveedores	4.107	0.794	0.875
Dirección	3.731	0.820	0.851
Finanzas	3.830	0.808	0.901
Gestión de ventas	3.301	1.183	0.915
Producción – Operación	4.153	0.744	0.827
Innovación	3.090	1.139	0.923
Mercadotecnia	3.548	0.936	0.905
Satisfacción con la empresa	3.727	0.661	0.698
Ventaja competitiva	4.027	0.783	0.868
Ámbito de ventas	3.231	1.126	0.844
Responsabilidad social ISO 26000	3.629	0.955	0.926
Valoración del entorno	3.729	0.917	0.919

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 75.1% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 47.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 18.8% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.1 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Balanc n, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis

sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 76.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 76.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.741	3.510	1.910	164	0.057
Análisis de mercado	3.683	3.712	-0.300	143	0.764
Proveedores	3.875	4.164	-2.800	122	0.006
Dirección	3.673	3.741	-0.670	126	0.502
Finanzas	3.852	3.821	0.300	118	0.762
Gestión de ventas	3.262	3.305	-0.310	135	0.755
Producción – Operación	4.076	4.167	-0.970	122	0.334
Innovación	3.065	3.090	-0.190	133	0.849
Mercadotecnia	3.588	3.526	0.580	139	0.565
Satisfacción con la empresa	3.680	3.738	-0.760	139	0.447
Ventaja competitiva	4.037	4.024	0.150	144	0.879
Ámbito de ventas	3.077	3.252	-1.320	134	0.189
Responsabilidad social ISO 26000	3.627	3.635	-0.060	123	0.948
Valoración del entorno	3.854	3.701	1.350	126	0.178

Fuente: Datos propios.

En la tabla 76.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Balanc n ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 76.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.46*	-0.135	0.331**
Análisis de mercado	0.497***	-0.16	0.039
Proveedores	0.147	0.123	0.061
Dirección	0.219.	-0.039	0.031
Finanzas	0.267*	0.026	0.085
Gestión de ventas	0.531**	0.022	0.09
Producción – Operación	0.419***	-0.208.	0.109
Innovación	0.311.	0.364.	0.226*
Mercadotecnia	0.363*	0.114	0.039
Satisfacción con la empresa	0.021	0.137	-0.005
Ventaja competitiva	0.205.	0.025	0.099
Ámbito de ventas	0.385*	0.138	0.07
Responsabilidad social ISO 26000	0.252	0.165	0.144
Valoración del entorno	0.137	0.135	0.17.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de

https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 77

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Teapa

Aracely Celina Sánchez Albores
Liliana Guadalupe Jauregui Beltrán
Gabriela del Carmen Cornelio Cruz
Juana Mercedes Mollinedo Casanova

RESUMEN

El propósito de este documento es centrarse en el impacto que tiene la corrupción en la gestión en las micro y pequeñas empresas (Mype). Se utiliza un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la corrupción. El presente capítulo presenta las siguientes dos importantes aportaciones al campo: Primero, propone evidencia de la correlación de la corrupción con el análisis sistémico y en segundo lugar, el documento explora el efecto de la corrupción en la gestión de los directores de las Mype.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Las micro, pequeñas y medianas empresas, tiene gran importancia en la economía y en el empleo a nivel nacional y regional, representa a nivel mundial el segmento de la economía que aporta el mayor número de unidades económicas y personal ocupado; de ahí la relevancia que reviste este tipo de empresas y la necesidad de fortalecer su desempeño a través de estrategias que les permitan tener ventajas competitivas sobre otras organizaciones.

En los últimos doce años nuestro país ha sufrido una fuerte escalada en los rubros de violencia y corrupción. De acuerdo a datos del Foro Económico Mundial, en 2017 México se encuentra situado en el lugar 123 de 137 países en cuanto al tema de corrupción, sólo por debajo de Nigeria y Libia. Para la ONG Instituto para la Economía y Paz, en su estudio 2018, indica que la violencia costó un equivalente al 21% del PIB, es decir, 4.72 billones de pesos a los mexicanos, situando al 2017 como el año más violento de nuestra historia reciente.

Ante ésta situación el Consejo Nacional de Seguridad Privada (CNSP) registró en el año 2016 un aumento de hasta el 40% en el gasto de seguridad de grandes empresas. El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) reporta en su Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e impacto gubernamental en empresas 2017, que 7 de cada 10 firmas usan los servicios de oficiales privado, asimismo de las firmas medianas una de cada dos se vio obligada a enfrentar la delincuencia y utilizar el resguardo de sus bienes así como el uso de camiones de valores y mercancías. Todo esto conlleva, de acuerdo a declaraciones de las

distintas cámaras empresariales del país, a aumentar el gasto operativo de las empresas entre un 10% y 20% en promedio.

Sin embargo, las micro y pequeñas empresas en México que representan el 98.81% (INEGI, 2016), no cuentan con las mismas capacidades económicas para enfrentar esta problemática, misma que es percibida en diferentes grados y enfrentada de acuerdo a las situaciones que se presentan en su localidad.

Para Christian Soborowski (2018), economista principal del Departamento del Hemisferio Occidental del Fondo Monetario Internacional (FMI), el costo directo de la delincuencia en empresas y hogares (incluyendo pérdidas financieras y el gasto en medidas preventivas) aumentó en un **2.5%** del Producto Interno Bruto del país. Los delitos más comunes son el robo en la calle o en el transporte público, la extorsión y el fraude. En estos cálculos, no están incluidos los delitos del crimen organizado como tráfico de drogas, armas y personas, homicidios o lavado de dinero.

Es por ello que el presente estudio propone un análisis sistemático en las micro y pequeñas empresas del municipio de Teapa, Tabasco, con el fin de poder construir un panorama real de lo que hoy en día vive éste importante sector de la economía. Para ellos se tomaron tres ítems que nos permiten conocer información sobre los directivos, desempeño de la unidad económica y percepción e impacto sobre la corrupción e inseguridad.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o

una zona determinados. En la tabla 77.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 77.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más

pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam,

2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la

corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 77.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 77.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.

Tabla 77.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 77.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Teapa, Tabasco, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 77.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Teapa, Tabasco, el cual tiene una población de 58523 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 52.3 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.8 personas, 10.1% de la población no cuenta con instrucción educativa, 59% tiene educación básica, 18.3% media superior y 12.4% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 48.7% y la no activa 51.3% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 1983 unidades económicas, de las cuales 1959 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.8% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Teapa, Tabasco. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 465 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 42.6% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.6 años; el estado civil más representado es casado, con 54.2%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 9.7% de los directores no cuenta con educación formal, 10.1% estudió primaria, 27.7% estudió secundaria, 34.6% estudió bachillerato, 16.8% terminó la licenciatura y el restante 1.1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.78 horas a la semana a su negocio. En la tabla 77.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 77.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Teapa.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.290
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	12.280
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.430
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	11.210
Comercio al menudeo	43.100
Transporte y almacenamiento	0.650
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	16.810
Información y comunicaciones	3.230
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.290
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.290
Actividades de enseñanza	0.220
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.720
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.940
Otras actividades de servicios	3.880
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.650

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 465 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 77.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 77.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.859	1.051	0.963
Análisis de mercado	3.832	0.778	0.874
Proveedores	4.112	0.818	0.886
Dirección	3.780	0.721	0.816

Tabla 77.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.803	0.758	0.881
Gestión de ventas	3.479	0.972	0.865
Producción – Operación	4.351	0.679	0.875
Innovación	3.194	1.003	0.893
Mercadotecnia	3.632	0.748	0.838
Satisfacción con la empresa	3.847	0.614	0.668
Ventaja competitiva	4.149	0.731	0.882
Ámbito de ventas	3.178	1.014	0.804
Responsabilidad social ISO 26000	3.773	1.022	0.954
Valoración del entorno	3.972	0.721	0.894

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 83.7% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 45.4% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 25.9% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.3 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Teapa, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 77.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 77.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.845	3.862	-0.160	229	0.873
Análisis de mercado	3.797	3.842	-0.540	206	0.589
Proveedores	4.103	4.112	-0.110	220	0.913
Dirección	3.758	3.785	-0.340	204	0.732
Finanzas	3.748	3.818	-0.830	190	0.408
Gestión de ventas	3.595	3.433	1.620	216	0.107
Producción – Operación	4.272	4.378	-1.390	188	0.168
Innovación	3.305	3.151	1.540	236	0.124
Mercadotecnia	3.701	3.607	1.250	225	0.214
Satisfacción con la empresa	3.823	3.853	-0.460	207	0.647
Ventaja competitiva	4.082	4.174	-1.190	210	0.235
Ámbito de ventas	3.226	3.155	0.690	229	0.492
Responsabilidad social ISO 26000	3.899	3.727	1.760	258	0.079
Valoración del entorno	3.941	3.983	-0.500	173	0.621

Fuente: Datos propios.

En la tabla 77.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Teapa ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 77.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.223	-0.248	-0.014
Análisis de mercado	0.026	-0.013	-0.102
Proveedores	0.127	0.289	-0.075
Dirección	-0.024	-0.111	-0.034
Finanzas	0.149	-0.308	0.015
Gestión de ventas	-0.106	0.469.	0.038
Producción – Operación	0.318*	-0.111	-0.122.

Tabla 77.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	-0.204	0.645*		0.095
Mercadotecnia	-0.173	0.266		0.022
Satisfacción con la empresa	0.046	0.016		-0.145*
Ventaja competitiva	0.198	-0.273		-0.051
Ámbito de ventas	-0.237	0.3		0.004
Responsabilidad social ISO 26000	0.381.	-0.085		-0.014
Valoración del entorno	-0.044	-0.035		-0.037

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 78

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Nuevo Laredo

José Fernando Díaz Zamora
Juan Enrique González Rocha
Jesús Higinio Arellano Lenoyr
Alonso Ramirez Galaviz

RESUMEN

El propósito de este documento es centrarse en el impacto que tiene la corrupción en la gestión en las micro y pequeñas empresas (Mype). Se utiliza un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la corrupción. El presente capítulo presenta las siguientes dos importantes aportaciones al campo: Primero, propone evidencia de la correlación de la corrupción con el análisis sistémico y en segundo lugar, el documento explora el efecto de la corrupción en la gestión de los directores de las Mype.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La palabra corrupción tiene varios conceptos pero en general se puede relacionar con el estado de la sociedad en conjunto o en forma individual donde la sociedad o la persona carece de valores y sus acciones corruptas violan las reglas de ética de las empresas publicas o privadas de la sociedad vigentes con el fin de enriquecerse o sacar provecho personal o en conjunto por esos actos, son actos que van degenerando las bases de la sociedad hasta verlo como practicas comunes y validados dentro del ámbito social y profesional. México actualmente está en el lugar 29 de acuerdo a organismos internacionales de transparencia. En Nuevo Laredo el 62% de los negocios son formales y el 38% son informales y el 51.8% son hombres y el 48.2% son mujeres. Y a pesar de que el 54% tienen licenciatura, 19.9 % su nivel es de secundaria, 15.7% con bachillerato terminado de los directores se presentan actos de corrupción.

En el municipio de Nuevo Laredo en las variables más representativas como ventas está por encima de la media nacional con un 3.62 , así como en número de empleados con el 3.23 y e ingresos personales se esta arriba con el 3.5 , pero en el nivel de vida se encuentran en los mismos niveles . y en los delitos de corrupción que debe soportar esta en el mismo nivel con un 3.02.

En las variables de corrupción y confiabilidad los resultados que se notan son: en proveedores esta por debajo de las medias de las empresas con un 4.0 , así como en las variables de análisis de mercado 3.7 contra la media del 3.8 . gestión de ventas esta por abajo del 3.2 a la media del 3.5 . y las de innovación , producción , satisfacción con la empresa esta igual que la media. Así como en la parte de responsabilidad social y valoración del entorno estamos en 3.7 así como la media.

Esto nos pone con las percepciones de los directores al igual que en México y otros países donde la percepción de la corrupción y nivel de vida es similar a pesar de que los indicadores son mayores. A pesar de que en los niveles de ventas e ingresos personales esta Nuevo Laredo por encima de la media, y en los niveles de delitos de corrupción contra empresas es menor que la media la percepción de los directores en cuanto corrupción sigue siendo igual que a nivel nacional y que otros países de Latinoamérica. Esto quizás motivado por los actos de inseguridad que tiene la ciudad actualmente que crean climas propicios para percepciones negativas en el nivel de vida.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 78.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 78.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 78.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 78.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 78.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 78.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Nuevo

Laredo, Tamaulipas, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 78.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Nuevo Laredo, Tamaulipas, el cual tiene una población de 399431 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 54.2 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.7 personas, 3.2% de la población no cuenta con instrucción educativa, 56.3% tiene educación básica, 22.7% media superior y 17.4% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 50.7% y la no activa 49.3% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 14189 unidades económicas, de las cuales 13903 son micro y pequeñas empresas, que representan 98% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Nuevo Laredo, Tamaulipas. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 577 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 48% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.8 años; el estado civil más representado es casado, con 62.2%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 10.1% de los directores no cuenta con educación formal, 15.3% estudió primaria, 36.6% estudió secundaria, 27.2% estudió bachillerato, 10.1% terminó la licenciatura y el restante 0.9% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.65 horas a la semana a su negocio. En la tabla 78.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 78.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Nuevo Laredo.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.360
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	6.140
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.540
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	14.080
Comercio al menudeo	56.860
Transporte y almacenamiento	1.810
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.330
Información y comunicaciones	0.540
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.540
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.180
Actividades de enseñanza	0.180
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.810
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.080
Otras actividades de servicios	10.470
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.080

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 577 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 78.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 78.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.763	1.212	0.969
Análisis de mercado	3.800	0.870	0.882
Proveedores	4.142	0.839	0.871
Dirección	3.719	0.839	0.831

Tabla 78.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.901	0.866	0.906
Gestión de ventas	3.383	1.177	0.892
Producción – Operación	4.287	0.764	0.825
Innovación	3.323	1.162	0.917
Mercadotecnia	3.579	0.976	0.890
Satisfacción con la empresa	3.905	0.685	0.710
Ventaja competitiva	4.016	0.839	0.835
Ámbito de ventas	3.163	1.257	0.865
Responsabilidad social ISO 26000	3.684	1.065	0.936
Valoración del entorno	3.796	0.918	0.911

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 76.6% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 45.9% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 17.6% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 8.1 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Nuevo Laredo, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 78.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 78.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.753	3.760	-0.050	135	0.959
Análisis de Mercado	3.924	3.768	1.650	144	0.101

Tabla 78.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Proveedores	4.195	4.121	0.890	167	0.374
Dirección	3.861	3.687	2.080	163	0.039
Finanzas	4.032	3.867	1.850	155	0.067
Gestión de ventas	3.436	3.369	0.550	156	0.580
Producción – Operación	4.325	4.272	0.710	166	0.481
Innovación	3.553	3.273	2.440	164	0.016
Mercadotecnia	3.824	3.517	3.360	176	0.001
Satisfacción con la empresa	3.939	3.902	0.520	150	0.603
Ventaja competitiva	4.043	4.001	0.500	161	0.618
Ámbito de ventas	3.341	3.129	1.650	155	0.100
Responsabilidad social ISO 26000	3.821	3.650	1.580	157	0.115
Valoración del entorno	4.106	3.729	4.860	206	0.000

Fuente: Datos propios.

En la tabla 78.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Nuevo Laredo ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 78.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.298	-0.173	0.306**
Análisis de mercado	-0.089	0.296*	-0.018
Proveedores	-0.233	0.445**	0.036
Dirección	0.052	0.077	0.007
Finanzas	0.155	0.294*	-0.012
Gestión de ventas	0.203	0.107	-0.033
Producción – Operación	0.15	0.185	-0.206**
Innovación	-0.149	0.164	0.139
Mercadotecnia	0.184	0.113	0.031

Tabla 78.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Satisfacción con la empresa	-0.02	-0.017		0.004
Ventaja competitiva	0.34**	-0.062		-0.153*
Ámbito de ventas	0.309.	0.235		-0.024
Responsabilidad social ISO 26000	-0.484**	0.527**		0.086
Valoración del entorno	0.091	0.393**		0.033

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

DISCUSION

La corrupción son actos que en nuestra sociedad son vistos como validos debido a los bajos niveles de ética en Latinoamérica dentro de las instituciones públicas y empresas privadas , mientras que en Europa los códigos de ética empresariales se cumplen en Latinoamérica se ponen como opcionales o validos hasta cierto grado de cumplimiento. En Nuevo Laredo los actos mas comunes son los de tramites y permisos ante instituciones públicas de diferentes índoles como son municipales, estados y federales. Asi como en empresas privadas donde a pesar de tener mejores ventas y mejores ingresos personales se tiene una percepción de vida en el mismo nivel de a nivel nacional y de otros países de Latinoamérica. Esto debido quizás a actos provocados por los niveles de seguridad con que la ciudad tiene. Donde estos actos provocan estas percepciones que afectan el nivel de vida.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 79

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Victoria, Tamaulipas

Daniela Cruz Delgado
Estela Torres Ramirez
Juan Enrique Lira Uribe
Julio César García Martínez

RESUMEN

Las micro y pequeñas empresas son un actor esencial en la economía mexicana. Las estrategias de gestión que desarrollan se ven afectadas por el entorno en el que se desenvuelven. El objetivo del estudio fue analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, así como las diferencias de ellas entre las mypes de Victoria Tamaulipas que han sufrido algún acto delictivo y las que no. El estudio se aborda bajo el enfoque cuantitativo, con una muestra no probabilística y alcance causal. Se utilizó un cuestionario como instrumento de obtención de información aplicado de manera presencial a los directivos de las mypes. La técnica de análisis de datos consistió en diferencia de medias y regresión lineal. Los resultados indican que existen diferencias significativas ($p < 0.05$) en la ventaja competitiva de las mypes de Victoria, Tamaulipas entre las que han vivido algún acto de la delincuencia ($\bar{X}=3.8$), respecto a las que no lo han padecido ($\bar{X}=4.0$). Por otra parte, la delincuencia que existe en el entorno de Victoria, Tamaulipas afecta las estrategias de gestión en la Dirección de las mypes ($p < 0.01$), la delincuencia que han padecido las mypes afecta la valoración del entorno que realiza el directivo ($p < 0.05$) y las veces que las mypes han sido víctimas de la delincuencia afecta la ventaja competitiva ($p < 0.01$). Las acciones de la delincuencia que afectan el sector empresarial limita el impacto positivo de toda política pública que se defina para el fomento de la competitividad de las mypes.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

México ha padecido durante su historia actos delictivos en sus diferentes formas, éstos han afectado considerablemente la gestión empresarial, de tal manera que los directivos han tenido que adaptarse y buscar mejoras en la forma de gestionar sus negocios para que el efecto sobre su competitividad se minimice.

Los costos de la delincuencia son altos, al verse cerradas diversas empresas por situaciones de inseguridad. De acuerdo a Datacoparmex (2019), citado por El Financiero (2019) “en 30 de 31 entidades, al menos 5 de cada 10 empresas socias de la Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex), reportaron haber sido víctimas de algún delito en el último

año". En Victoria, Tamaulipas, la inseguridad ha prevalecido especialmente a partir de 2010, a finales de 2017 se advertía en periódicos locales la situación alarmante para los empresarios sobre el cobro de cuotas por parte de bandas del crimen organizado para dejarlas seguir operando (La verdad, 2017).

Por otra parte, Cruz, Lira, Torres y Balderas (2017) analizaron los factores de cierre de las empresas en Victoria y refieren que los factores que inciden en mayor medida en el cierre de las mypes son los externos, especialmente los problemas de inseguridad y violencia resultaron ser los más significativos, esto genera que los directivos de este tipo de empresas definan nuevas estrategias o formas de gestión para evitar el cierre.

Ante este contexto es que surge, a través de la Red de Estudios Latinoamericanos en Administración y Negocios, conformada por investigadores de todo el país, el interés en este tópico y se plantean las siguientes preguntas ¿Existen diferencias entre las estrategias de gestión que implementan los directivos de las mypes de Victoria, Tamaulipas que han sido víctimas de algún delito respecto a las que no lo han padecido? Y ¿De qué manera afecta y que estrategias de gestión empresarial son las más afectadas por los delitos cometidos contra las micro y pequeñas empresas locales?

De tal manera el objetivo de este estudio fue analizar el efecto de los delitos en las estrategias de gestión, así como las diferencias de ellas entre las mypes de Victoria Tamaulipas que han sufrido alguno y las que no. Es sabido que los resultados de este estudio no pueden influir en la reducción de los delitos que se cometen, ni es el interés de los investigadores, pero si incidir en la mejora de la gestión de las estrategias empresariales que realizan los directivos de las mypes y que puedan mitigar en alguna medida el efecto anterior.

Se presenta en el documento, la revisión de literatura que sustenta la investigación, así como la metodología aplicada, se describe detalladamente el instrumento utilizado y aplicado a los directivos de las micro y pequeñas empresas, entendidas estas como aquellas que tienen dos empleados o más, incluido el dueño o directivo. Se concluye con los resultados y su discusión, enfatizándose líneas futuras de investigación que fomenten la competitividad de las mypes de la localidad.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de

la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 79.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 79.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no

estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es

llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 79.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 79.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.

Tabla 79.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 79.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de

negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Victoria, Tamaulipas, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 79.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Victoria, Tamaulipas, el cual tiene una población de 346029 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 48.4 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 2.2% de la población no cuenta con instrucción educativa, 39.5% tiene educación básica, 25% media superior y 32.9% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 54.7% y la no activa 45.3% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 13325 unidades económicas, de las cuales 13041 son micro y pequeñas empresas, que representan 97.9% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Victoria, Tamaulipas. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 403 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 47.6% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42 años; el estado civil más representado es casado, con 60.5%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 3% de los directores no cuenta con educación formal, 9.4% estudió primaria, 18.4% estudió secundaria, 32.5% estudió bachillerato, 34% terminó la licenciatura y el restante 2.7% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.29 horas a la semana a su negocio. En la tabla 79.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 79.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Victoria.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.010
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	9.090
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.510
Construcción	1.010
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	14.140
Comercio al menudeo	45.450
Transporte y almacenamiento	0.250
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	10.350
Información y comunicaciones	0.510
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.250
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.020
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.520
Actividades de enseñanza	1.520
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.260
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	5.050
Otras actividades de servicios	5.810
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.250

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la

información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 403 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 79.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 79.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.794	0.927	0.946
Análisis de mercado	3.654	0.723	0.830
Proveedores	4.118	0.605	0.786
Dirección	3.610	0.690	0.773
Finanzas	3.920	0.750	0.885
Gestión de ventas	3.311	0.986	0.858
Producción – Operación	4.232	0.699	0.790
Innovación	3.140	0.994	0.893
Mercadotecnia	3.471	0.787	0.846
Satisfacción con la empresa	3.764	0.604	0.653
Ventaja competitiva	3.962	0.715	0.782
Ámbito de ventas	3.062	1.080	0.822
Responsabilidad social ISO 26000	3.779	0.955	0.926
Valoración del entorno	3.927	0.697	0.856

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 90.6% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 70.7% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 37.9% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 8.6 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Victoria, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 79.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 79.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.798	3.803	-0.050	305	0.961
Análisis de mercado	3.664	3.654	0.130	321	0.896
Proveedores	4.175	4.098	1.280	342	0.201
Dirección	3.620	3.614	0.070	286	0.941
Finanzas	3.936	3.909	0.340	316	0.732
Gestión de ventas	3.226	3.370	-1.380	296	0.168
Producción – Operación	4.213	4.247	-0.450	293	0.654
Innovación	3.123	3.150	-0.260	296	0.797
Mercadotecnia	3.450	3.479	-0.350	281	0.726
Satisfacción con la empresa	3.777	3.750	0.420	300	0.674
Ventaja competitiva	3.846	4.028	-2.450	312	0.015
Ámbito de ventas	3.025	3.081	-0.490	304	0.625
Responsabilidad social ISO 26000	3.732	3.804	-0.710	287	0.480
Valoración del entorno	3.944	3.915	0.410	317	0.683

Fuente: Datos propios.

En la tabla 79.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Victoria ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 79.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.076	0.284.	-0.013
Análisis de mercado	-0.098	0.122	-0.006
Proveedores	0.015	0.131	0.052
Dirección	0.329**	-0.201.	0.046
Finanzas	0.19	0.172	0.038
Gestión de ventas	0.158	-0.009	-0.075
Producción – Operación	0.163	0.073	0.035

Tabla 79.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.277	-0.29.		0.012
Mercadotecnia	-0.019	0.066		-0.026
Satisfacción con la empresa	0.103	-0.113		0.065
Ventaja competitiva	0.055	0.088		-0.16*
Ámbito de ventas	0.111	0.109		0.065
Responsabilidad social ISO 26000	-0.163	0.293.		0.088
Valoración del entorno	0.209.	0.385***		0.088

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

De continuar la percepción actual de los directivos de las mypes de Victoria sobre el efecto de la delincuencia en su ventaja competitiva los puede llevar al cierre, lo que tiene importantes consecuencias como la pérdida de empleos y el autoempleo del propio directivo, de la misma manera, esta situación los puede llevar a cambios en su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002), la cual se ve favorecida con los emprendimientos de negocios.

En el caso de las mypes que se han visto afectadas por la delincuencia en sus negocios, es lógico que ese fenómeno tenga un efecto en la valoración del entorno que realizan, esto como resultado de que le prestan mayor atención a las situaciones que les rodean y con base en ello redefinen las estrategias a utilizar como pudiera ser el cambio de domicilio, el pago de las cuotas solicitadas o, en el peor de los casos, el cierre de sus negocios.

Es importante destacar que estos resultados se presentan en mypes por sus características particulares, en las empresas de mayor tamaño los efectos suelen ser distintos (Sitharam y Hoque, 2016). Las estrategias de gestión difieren incluso por el giro y actividad que realizan los negocios, en el caso de Victoria 45.5% de las mypes encuestadas se dedican al comercio, lo que puede incidir en una mejor localización de sus negocios por parte de los infractores.

CONCLUSIÓN

La situación de inseguridad en Victoria, Tamaulipas mantiene en estado de alerta a la ciudadanía en general, de tal manera que a pesar de que se logró el objetivo se tuvo diversos inconvenientes al momento del trabajo de campo, por la delicadeza del tema en cuestión muchos directivos no quisieron brindar información por temor a alguna represalia en su contra. Sin embargo, se insistió en que este tipo de estudios se hacen de manera confidencial y con el único propósito de incidir de manera positiva en la mejora de las

estrategias de gestión, sin afán de involucrarlos a ellos ni a los investigadores en algún conflicto.

En general lo que se busca es la identificación de la situación actual y contribuir al campo de conocimiento que sienta las bases para la mejora continua de las empresas y permita su permanencia en el mercado y en la socialización del conocimiento para que jóvenes que deseen emprender sus propios negocios consideren la percepción y experiencia de los directivos de las mypes. De igual manera los emprendedores pueden identificar en que estrategias de gestión los delitos no inciden o lo hacen en menor medida y en ellas centrar sus fortalezas y desarrollarlas.

A partir de este análisis, se derivan las siguientes líneas de investigación: un estudio sobre el efecto que tiene sobre la calidad de vida de los directivos haber padecido o no los delitos que se analizan, así como comparar por giro y actividad del negocio esos efectos. Así mismo un análisis de los costos que representan para las empresas los delitos que se cometen en su contra.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Cruz Delgado, Daniela; Lira Uribe, Juan Enrique; Torres Ramírez, Estela; Balderas Cepeda, Julio César. 2017. Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa, un análisis comparativo entre empresas activas e inactivas. Caso Victoria, Burgos, González, Jaumave, Tamaulipas en el Libro Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa: Comparativo entre empresas activas e inactivas en México y Colombia de Nuria Beatriz Peña Ahumada, Oscar Cuauhtémoc Aguilar Rascón, Rafael Posada Velázquez. Editorial Pearson.
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- El Financiero, Periódico. 2019. 5 de cada 10 empresas son víctimas de la delincuencia: Coparmex. <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/5-de-cada-10-empresas-de-coparmex-son-victimas-de-la-delincuencia>
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.

- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- La verdad, Periódico. 2017. Cierran en Victoria comercios por el cobro de piso. <http://www.laverdad.com.mx/local/cierran-en-victoria-comercios-por-el-cobro-de-piso>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 80

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso H. Matamoros.

Corina Guillermina Ocegueda Mercado

Erandi Lizzete Contreras Ocegueda

Elsa Delgado Cazares

Ileana Guzmán Prince

RESUMEN

El informe sobre la investigación realizada contiene un análisis descriptivo sobre el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión específicamente en las micro y pequeñas empresas. Establece una comparación entre empresas que han sufrido efectos de la delincuencia y las que no lo han sido. Se utilizó un cuestionario para medir el grado de influencia en la certidumbre, gestión de las mypes, que incluye las variables de gestión de la organización y los principales actos delictivos. La intencionalidad del estudio es determinar si existe impacto de la delincuencia en el manejo de estrategias de gestión usadas en las pymes de Matamoros.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El estudio realizado por el INEGI a través de la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE 2018) tuvo como propósito generar información estadística que permitiera realizar estimaciones con cobertura nacional sobre la prevalencia delictiva en unidades económicas. Los resultados muestran que, durante 2017, 38.4% de las unidades económicas del sector comercio fue víctima de algún delito, 30.6% del sector industrial y 29.3% del sector servicios. Se estima que 33.7% de las unidades económicas del país fue víctima de algún delito durante 2017, para 2015 esta cifra fue de 35.5 por ciento (INEGI, 2018).

El costo promedio del delito por unidad económica en 2017 fue de 66,031 pesos, mientras que en 2015 fue de 57,779 pesos. En las unidades económicas grandes el costo promedio pasó de 1.4 a 1.9 millones de pesos entre 2015 y 2017; de igual forma, en las unidades económicas medianas pasó de 510 mil a 725 mil pesos.

Por tamaño de empresa se encontró en el 2017: que, el 59.3% de las unidades económicas grandes fue víctima de algún delito, 61.5% de las medianas, 51.4% de las pequeñas y 32.9%

de las micro. Los resultados de la encuesta reflejan el robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes, como el de mayor incidencia, seguido por el robo hormiga y la extorsión el tercero en frecuencia. Así mismo se encontró que en Tamaulipas el principal delito al que se enfrentan las empresas es: Robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes, seguido del robo hormiga. En la ciudad de Matamoros, Tamaulipas los índices de delictivos ha generado costos empresariales como en muchas más ciudades de América Latina.

La delincuencia afecta directamente el buen manejo de los negocios. Entre los efectos de la inseguridad tenemos: aumento en los costos, disminución de los ingresos, disminución de la productividad, y en la toma de decisiones efectivas en las áreas estratégicas y de inversión de las empresas.

La primera parte del estudio realiza una revisión literaria de la delincuencia en América Latina y el impacto en las estrategias de gestión de negocios. Presenta una explicación del marco teórico y del análisis utilizado en esta investigación. Se describe cómo se relaciona la delincuencia con las variables de la investigación y el efecto en la aplicación de las estrategias de gestión. En una segunda se expone la metodología seguida durante la investigación. Otro apartado contiene los principales resultados y finalmente, se exponen las conclusiones más importantes de este trabajo.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes: por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 80.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 80.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

El estudio de (Soria, 2018) sobre delincuencia e inseguridad muestra que en el país ésta problemática solo se estudia en términos de costos, valorando y midiendo el impacto en términos del producto interno bruto estatal y per cápita que en el 2013 fue de 5.69 % del PIB y la media del (cid) por estado fue de \$6,799, concluyendo su trabajo de investigación y recomendando que el gasto de seguridad pública debe ser orientado a prevenir la inseguridad, gasto social, infraestructura que tenga efecto al crecimiento económico, generar empleos. Igualdad social y de oportunidades.

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de

vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada et al., 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte

de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 80.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 80.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 80.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 80.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio se quiere saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de H. Matamoros, Tamaulipas, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 80.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de H. Matamoros, Tamaulipas, el cual tiene una población de 520,367 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 51.7 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 3.1% de la población no cuenta con instrucción educativa, 55.5% tiene educación básica, 23.9% media superior y 17.2% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 52.1% y la no activa 47.9% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 20,508 unidades económicas, de las cuales 17,903 son micro y pequeñas empresas, que representan 87.3% (DENUE, 2019).

Muestra

La población objeto de estudio está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de H. Matamoros, Tamaulipas. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 490 directores de mypes, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 46.9% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.5 años; el estado civil más representado es casado, con 60.4%. Respecto a la escolaridad, se encontró

que 4.2% de los directores no cuenta con educación formal, 9.8% estudió primaria, 25.8% estudió secundaria, 40.2% estudió bachillerato, 18.2% terminó la licenciatura y el restante 1.8% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.5 horas a la semana a su negocio. En la tabla 85.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 80.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de H. Matamoros.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.130
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	7.900
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.230
Construcción	0.680
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	13.540
Comercio al menudeo	50.790
Transporte y almacenamiento	0.680
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.190
Información y comunicaciones	2.030
Actividades financieras y de seguros	1.580
Actividades inmobiliarias	0.230
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.350
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.810
Actividades de enseñanza	0.900
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.350
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.480
Otras actividades de servicios	8.130
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del

presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 450 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 80.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 80.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.979	0.877	0.943
Análisis de mercado	3.878	0.624	0.794
Proveedores	4.091	0.759	0.854
Dirección	3.872	0.613	0.745
Finanzas	4.109	0.700	0.887
Gestión de ventas	3.628	0.919	0.858
Producción – Operación	4.313	0.682	0.802
Innovación	3.460	0.957	0.887
Mercadotecnia	3.700	0.739	0.842
Satisfacción con la empresa	3.945	0.569	0.632
Ventaja competitiva	4.084	0.673	0.791
Ámbito de ventas	3.346	1.035	0.809
Responsabilidad social ISO 26000	3.838	0.858	0.920
Valoración del entorno	3.897	0.746	0.887

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 81.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 59.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 27.1% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de H. Matamoros, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 80.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 80.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.121	3.928	2.290	272	0.023
Análisis de mercado	3.952	3.845	1.500	192	0.134
Proveedores	4.247	4.024	3.020	262	0.003
Dirección	3.963	3.838	1.790	185	0.075
Finanzas	4.233	4.066	2.530	277	0.012
Gestión de ventas	3.814	3.557	2.630	215	0.009
Producción – Operación	4.333	4.305	0.390	214	0.697
Innovación	3.637	3.394	2.460	229	0.015
Mercadotecnia	3.886	3.633	3.340	227	0.001
Satisfacción con la empresa	4.005	3.920	1.310	189	0.192
Ventaja competitiva	4.127	4.068	0.820	213	0.412
Ámbito de ventas	3.493	3.301	1.750	215	0.082
Responsabilidad social ISO 26000	3.909	3.810	1.100	227	0.271
Valoración del entorno	4.018	3.857	2.140	243	0.034

Fuente: Datos propios.

En la tabla 80.6 se observa que la percepción de la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de H. Matamoros a ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 80.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.062	0.145	0.066
Análisis de mercado	-0.011	0.117	0.066
Proveedores	-0.082	0.007	0.076
Dirección	0.05	0.063	0.042
Finanzas	0.135	-0.129	0.118.
Gestión de ventas	0.112	0.191	0.188*
Producción – Operación	0.138	0.095	0.066

Tabla 80.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	-0.058	0.281.		0.201*
Mercadotecnia	0.127	0.235.		0.079
Satisfacción con la empresa	-0.077	0.161.		0.032
Ventaja competitiva	0.104	0.258*		-0.019
Ámbito de ventas	-0.107	0.516**		0.118
Responsabilidad social ISO 26000	0.099	0.159		0.141
Valoración del entorno	0.191	0.046		0.251***

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, Significante al .10

Fuente: Datos propios.

CONCLUSIONES

Al comparar las regresiones lineales de las variables desde la perspectiva sistémica, se observa que, en el caso de Matamoros, los dueños de mypes que han sido víctimas de la delincuencia emplean más estrategias para el manejo de sus insumos (proveedores, análisis de mercado y Recursos Humanos), en los procesos (dirección, finanzas, gestión de ventas, producción-operación, innovación y mercadotecnia) y en los resultados (satisfacción de la empresa, ventaja competitiva, ámbito de ventas, RSE y valoración del entorno), que los que no lo han sido.

Por otro lado se observa coincidencia entre los resultados de la encuesta ENVOE 2018 con la forma de actuar de los dueños de mypes de no realizar denuncias, ya que a nivel nacional un **86.6%** de delitos en donde **no** hubo denuncia o **no** se inició averiguación previa o carpeta de investigación, lo cual podría dar la razón a (Sheese y Graziano, 2005) en el sentido de que los propietarios de las mypes reaccionan ante la situación delictiva disminuyendo la confianza y la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia.

Los resultados concuerdan con lo expuesto por Lora (2008), en el sentido de que la delincuencia tiene un efecto subjetivo por los riesgos a los que están sujetos los dueños de negocios, lo que los hace actuar, implementando estrategias de gestión.

Por lo que se concluye que la delincuencia afecta las estrategias de gestión de las mypes, la productividad y el funcionamiento de la economía de las empresas en distintas formas: aumenta los costos de las empresas, disminuye la producción y la productividad, afecta los ingresos por ventas y presenta un alto costo de oportunidad por los recursos utilizados para combatirla, así como por las inversiones que no se realizan por el mayor riesgo percibido por este problema.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money*. Use the "Insert Citation" button to add citations to this document.
- _____ (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: INEGI.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Gómez G, C. M. (2004). El análisis Económico de la corrupción. *Dialnet*, 127-147.
- INEGI. (2018). *Resultados de la cuarta edición de la Encuesta Nacional De Victimización de Empresas (ENVE)*. Comunicado de prensa 493/2018, México. Recuperado el 30 de 08 de 2019, de <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2018/EstSegPub/env2018.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.

- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Gra ziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- Soria, R. R. (Enero-Junio de 2018). Una estimación del costo de la inseguridad y la delincuencia en México: Análisis comparativo a nivel de las entidades federativas. *Gestión y política pública*, 1(27), 111-147.
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 81

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Mier, Miguel Alemán, Camargo y Gustavo Díaz Ordaz

Daniel Sánchez Martínez

Carlos Enrique Aguirre Llanes

Acasia Molina Solís

Zinthia Alejandra Ayala Melchor

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas y ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de los municipios de Mier, Miguel Alemán, Camargo y Gustavo Díaz Ordaz, Tamaulipas, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión. Se realizó una investigación transversal descriptiva aplicando un total de 219 instrumentos. Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se hicieron dos análisis. Por un lado, se comparan las medias de los niveles de cada elemento (Recursos Humanos, Análisis de mercado, Proveedores, Dirección, Finanzas, Gestión de ventas, Producción-Operación, Innovación, Mercadotécnica, Satisfacción con la empresa, ventaja competitiva, Ámbito de ventas, Principios ISO 26000, Asuntos ISO 26000, Valoración del entorno). Por otro lado, se hizo un análisis de regresión lineal con cada elemento, en el que valoramos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia. Las principales variables afectadas por la inseguridad son Recursos Humanos, Finanzas y el Ámbito de las ventas.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Se podría pensar que la violencia sólo afecta a las grandes industrias, pero la realidad es que la inseguridad ha golpeado con mayor fuerza a las pequeñas y medianas empresas, el cobro de piso y extorsiones. El análisis, creado por el Instituto para la Economía y la Paz, asegura que el costo de la violencia en México durante 2018 fue equivalente al 24 % del Producto Interno Bruto (PIB) del país. Como lo habrás notado, la violencia en el país genera alarmantes pérdidas económicas a todo el país. Pero ese no es el único mal. Los especialistas aseguran que los mayores daños que deja la violencia en una región es el cierre de empresas, situación que las MiPyMEs no han tenido la capacidad de superar. “Muchas de éstas cierran sus negocios porque no pueden sortear los daños y las pérdidas”.

Para tener una mejor idea de los daños, sólo en 2018 nueve de cada 10 empresarios de la Ciudad de México sufrieron en su persona, familiares, círculo cercano o en su negocio, algún evento relacionado con la delincuencia. La Canacope alerta que sólo 31% de las víctimas de 2018 optó por denunciar; en contraparte, 69% no denunció, principalmente por desconfianza en las autoridades, amenaza de los delincuentes, miedo, desánimo y para no perder el tiempo, pues consideran la autoridad no los atiende.

El sector empresarial de México está viviendo una época de incertidumbre, es decir las MIPYMES observan cómo están siendo víctimas de la famosa “cuota”, es decir un pago en efectivo para que no se les haga daño, por integrantes del crimen organizado ya sea al negocio o a la misma integridad física de las personas, todo ello ha propiciado el cierre de varias empresas, que al verse amedrentadas se ven en la necesidad de tomar la decisión de cerrar el negocio o cambiarse de ciudad. Esto afecta considerablemente a la economía, no solo la economía de los dueños de estos establecimientos, si no la de los empleados, pues ahora de seguro están desempleados, con la incertidumbre de si podrán recuperar el empleo.

La delincuencia no diferencia entre corporaciones de gran tamaño, las grandes corporaciones y empresas medianas fueron víctimas del delito. Las pequeñas micro-empresas encuestadas dijeron ser blanco de la delincuencia. Sin embargo, no solo el crimen organizado ha impactado en la economía de estas empresas, si no la misma inestabilidad macroeconomía que vivimos actualmente en todo el país, afectando considerablemente el incremento en el nivel de precios (Sin embargo, 2018). Miles de empresas y empresarios en diversas regiones del país aún son víctimas y padecen condiciones de afectación y son vulnerables ante la delincuencia (Cruz Vargas, 2013)

El trabajo que se realizó en los municipios de la Región Ribereña Tamaulipeca y que comprende los municipios de Gustavo Díaz Ordaz, Camaro, Miguel Alemán y Mier, aborda como es que la corrupción afecta a la MyPE de la zona.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser

víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 81.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 81.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han

crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia

suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuenciales.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines

de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 81.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 81.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Insumos del sistema	del	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.

Tabla 81.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 81.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de

negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Mier, Miguel Alemán, Camargo y Gustavo Díaz Ordaz, Tamaulipas, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 81.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Mier, Miguel Alemán, Camargo y Gustavo Díaz Ordaz, Tamaulipas, el cual tiene una población de 4326, 27447, 15762, 15398 respectivamente habitantes; la edad promedio de la población en general es de 30.3 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 22.2 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.1 personas, 4.1% de la población no cuenta con instrucción educativa, 63.9% tiene educación básica, 19.1% media superior y 11.1% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 47.4% y la no activa 52.6% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuentan con 3900 unidades económicas, de las cuales 3874 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.3% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Mier, Miguel Alemán, Camargo y Gustavo Díaz Ordaz, Tamaulipas. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 219 directores de mype, cantidad que no es lo suficientemente grande para lograr una significancia de 5%, por lo que los resultados del estudio en este municipio deben ser tomados con cautela. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del

cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 43.8% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 44.1 años; el estado civil más representado es casado, con 64.7%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 8.2% de los directores no cuenta con educación formal, 11.9% estudió primaria, 17.4% estudió secundaria, 36.1% estudió bachillerato, 22.8% terminó la licenciatura y el restante 3.7% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.65 horas a la semana a su negocio. En la tabla 81.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 81.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Mier, Miguel Alemán, Camargo y Gustavo Díaz Ordaz.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.870
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	7.940
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.470
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	27.570
Comercio al menudeo	38.320
Transporte y almacenamiento	0.470
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	9.350
Información y comunicaciones	2.800
Actividades financieras y de seguros	0.470
Actividades inmobiliarias	0.470
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.930
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.470
Actividades de enseñanza	2.340
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.870
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.800
Otras actividades de servicios	1.400
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.470

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 219 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 81.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 81.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	4.026	0.876	0.953
Análisis de mercado	3.854	0.733	0.868
Proveedores	4.093	0.659	0.816
Dirección	3.681	0.848	0.863
Finanzas	3.959	0.752	0.896
Gestión de ventas	3.468	0.952	0.868
Producción – Operación	4.179	0.860	0.900
Innovación	3.296	1.023	0.909
Mercadotecnia	3.651	0.826	0.882
Satisfacción con la empresa	3.825	0.616	0.678
Ventaja competitiva	3.945	0.721	0.801
Ámbito de ventas	3.691	0.962	0.805
Responsabilidad social ISO 26000	3.837	0.944	0.944
Valoración del entorno	3.940	0.767	0.899

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 84.5% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 58.4% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 22.8% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Mier, Miguel Alemán, Camargo y Gustavo Díaz Ordaz, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 81.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 81.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	T	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.158	3.986	1.570	135	0.119
Análisis de mercado	3.819	3.864	-0.350	69	0.727
Proveedores	3.957	4.135	-1.440	67	0.155
Dirección	3.804	3.644	1.400	112	0.163
Finanzas	4.036	3.936	0.830	81	0.406
Gestión de ventas	3.687	3.401	2.110	101	0.037
Producción – Operación	4.288	4.146	1.080	88	0.285
Innovación	3.388	3.270	0.790	93	0.429
Mercadotecnia	3.663	3.647	0.110	76	0.909
Satisfacción con la empresa	3.788	3.836	-0.540	95	0.593
Ventaja competitiva	3.917	3.954	-0.290	69	0.772
Ámbito de ventas	3.688	3.692	-0.030	80	0.977
Responsabilidad social ISO 26000	3.866	3.828	0.270	93	0.791
Valoración del entorno	4.073	3.900	1.490	88	0.141

Fuente: Datos propios.

En la tabla 81.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Mier, Miguel Alemán, Camargo y Gustavo Díaz Ordaz ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 81.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.095	0.4.	0.154
Análisis de mercado	0.184	0.227	-0.079
Proveedores	0.027	0.036	-0.097
Dirección	0.549*	0.197	0.164
Finanzas	0.522**	0.159	-0.017
Gestión de ventas	0.471.	0.177	0.202

Tabla 81.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Producción – Operación	0.411.	-0.029		-0.046
Innovación	0.454	0.054		0.171
Mercadotecnia	0.286	0.119		0.018
Satisfacción con la empresa	0.176	0.091		-0.016
Ventaja competitiva	-0.329.	0.247		-0.003
Ámbito de ventas	0.01	0.499*		-0.047
Responsabilidad social ISO 26000	0.01	0.438.		0.041
Valoración del entorno	0.319	0.144		0.125

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas y ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de los municipios de Mier, Miguel Alemán, Camargo y Gustavo Díaz Ordaz, Tamaulipas, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión. Como se muestra en los resultados vemos que las principales variables afectadas por la inseguridad son Recursos Humanos, Finanzas y el Ámbito de las ventas.

Según Soria Romo (2017) La delincuencia genera en las empresas dos tipos de costos directos. Los primeros son los gastos en que incurren las empresas para protegerse de la delincuencia. El segundo rubro son las pérdidas ocasionadas por la delincuencia y se integran por los bienes robados, los vehículos o refacciones hurtados, los daños a las instalaciones, las erogaciones ocasionadas por la atención médica y/o psicológica de las víctimas, pérdida de tiempo laboral, pagos de deducibles de seguros entre otras. Es decir son los costos asociados directamente a la comisión del delito.

Lo anterior se puede observar claramente por parte de los participantes del instrumento quienes acéditaban al poco o nulo crecimiento de su empresa a la inseguridad y delincuencia.

La delincuencia impacta negativamente en la rentabilidad de las empresas en la medida en que las empresas tienen que desviar e incrementar recursos a la prevención o remediación de la inseguridad en vez de que se pudieran dedicar a ofrecer productos en el mercado a precios más accesibles y a la reinversión, a la generación de empleo y al propio crecimiento de la empresa y de la economía (Soria Romo, 2017).

De lo anterior destaca la importancia de una política pública de contención de la delincuencia para evitar el doble efecto de la criminalidad en las empresas: inhibir su creación y evitar que éstas, una vez creadas, tengan una mayor probabilidad de ser víctimas de la misma. Esta situación ya es previsible en algunas entidades como Guerrero, Michoacán, Sinaloa, Tamaulipas y Morelos. Esta política debe ser coordinada entre federación, entidades federativas y municipios y debe transformarse de una política de seguridad pública, diseñada e instrumentada desde el gobierno y aplicada verticalmente, a una política de seguridad ciudadana centrada en el ciudadano que participe en su diseño, implantación y evaluación.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.

- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- Soria Romo, R. (2017). El impacto de la inseguridad pública en la competitividad empresarial. Análisis comparativo de las entidades federativas en México. *Economía y sociedad* (pp.19-41). Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo: Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/510/51052064002.pdf>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas_-fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 82

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Valle Hermoso

Irma Leticia Garcia Treviño

Jesús Argüello Castillo

Georgina Magdalena Guzmán Franco

Lilia Guerra Aguilar

RESUMEN

Este proyecto de investigación se centra en cómo afecta la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas en el Municipio de Valle Hermoso Tamaulipas.

Se detectó que ocho de cada diez empresarios mypes fueron víctimas de la delincuencia. Es por esto que los dueños de las micro y pequeñas empresas establecen estrategias de gestión administrativas para minimizar los embates de la delincuencia. Como cambio de horarios en jornadas laborales, más alumbrado, sistemas de seguridad entre otros.

Los dueños de negocio invierten para tener sistemas de seguridad que pueden ir desde la implementación de rejas, cámaras de video, alarmas, etc.

ENVIPE 2018 Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Publica del INEGI estima que 21.5% de los hogares en el estado de Tamaulipas tuvo al menos una víctima de delito durante el 2017 mientras a nivel Nacional se estima que 35.6% de los hogares tuvo, al menos, una víctima de delito durante el 2017.

En Tamaulipas la tasa de delitos más frecuentes por cada cien mil habitantes para la población de 18 años y más.

Extorsión 35.2%, Robo o asalto en la calle 13.3%, Robo en casa habitación 11.9%, Fraude 10.8%, Robo total o parcial de vehículo 9.5%, Amenazas verbales 8.8%, Otros delitos 5.3%, Lesiones 3.5%, Robo en forma distinta a las anteriores 1.6%

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La investigación fue realizada por integrantes del cuerpo académico IT MAT CA2 del Tecnológico Nacional de México/ Instituto Tecnológico de Matamoros y estudiantes de las carreras de Licenciatura en administración e ingeniería industrial

Actualmente las mypes tienen particular importancia para las economías nacionales, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la

flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y gran potencial de generación de empleos. Representan un excelente medio para impulsar el desarrollo económico y una mejor distribución de la riqueza.

Hoy en día, los gobiernos de países en desarrollo reconocen la importancia de las micro y pequeñas empresas por su contribución al crecimiento económico, a la generación de empleo, así como al desarrollo regional y local.

Las mypes en México constituyen el 97% del total de las empresas, generadoras de empleo del 79% de la población y generación de ingresos equivalentes al 23% del Producto Interno Bruto (PIB), lo anterior es una clara señal de que debemos poner atención a este tipo de empresas y verlas como lo que en realidad son: la base de la economía mexicana.

Por todos estos datos relevantes se realizó la investigación en el municipio de Valle Hermoso Tamaulipas en el cual se investigó mediante una encuesta enfocada en las áreas administrativas: Recursos humanos, Análisis de mercado, Insumos del sistema, procesos del sistema, resultados del sistema para saber cómo se llevan a cabo los procesos y actividades de las micro y pequeñas empresas de esta zona y como perciben la valoración del entorno por ello los entrevistados a los que se les aplicó el instrumento fue a los dueños de las micro y pequeñas empresas de Valle Hermoso.

Hemos visto desde el punto de vista de los sistemas como afecta negativamente la corrupción e inseguridad que existe en nuestro país y desgraciadamente el estado de Tamaulipas está declarado como uno de los estados más inseguros de la República Mexicana.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o

una zona determinados. En la tabla 82.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 82.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más

pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam,

2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la

corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 82.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 82.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.

Tabla 82.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 82.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Valle

Hermoso, Tamaulipas, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 82.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Valle Hermoso, Tamaulipas, el cual tiene una población de 64188 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 28 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 57.4 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.5 personas, 3.9% de la población no cuenta con instrucción educativa, 62.4% tiene educación básica, 20% media superior y 13.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 48.5% y la no activa 51.5% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 3282 unidades económicas, de las cuales 3262 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.4% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Valle Hermoso, Tamaulipas. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 343 directores de mype, cantidad que no es lo suficientemente grande para lograr una significancia de 5%, por lo que los resultados del estudio en este municipio deben ser tomados con cautela. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 46.4% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.7 años; el estado civil más representado es casado, con 64.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 2.3% de los directores no cuenta con educación formal, 10.8% estudió primaria, 24.8% estudió secundaria, 43.7% estudió bachillerato, 18.1% terminó la licenciatura y el restante 0.3% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.32 horas a la semana a su negocio. En la tabla 82.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 82.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Valle Hermoso.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.460
Explotación de minas y canteras	1.170
Industrias manufactureras	14.330
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.290
Construcción	0.290
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	20.760
Comercio al menudeo	38.600
Transporte y almacenamiento	0.290
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.260
Información y comunicaciones	2.340
Actividades financieras y de seguros	0.290
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.750
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.290
Actividades de enseñanza	0.290
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.750
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	4.390
Otras actividades de servicios	6.140
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.290

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 343 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 82.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 82.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	4.012	0.740	0.923
Análisis de mercado	3.734	0.666	0.826
Proveedores	4.207	0.677	0.808
Dirección	3.749	0.676	0.799

Tabla 82.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	4.063	0.702	0.885
Gestión de ventas	3.529	0.994	0.901
Producción – Operación	4.275	0.740	0.831
Innovación	3.306	0.989	0.917
Mercadotecnia	3.710	0.766	0.862
Satisfacción con la empresa	3.793	0.603	0.659
Ventaja competitiva	4.052	0.739	0.845
Ámbito de ventas	3.592	1.013	0.850
Responsabilidad social ISO 26000	3.585	1.227	0.966
Valoración del entorno	3.934	0.726	0.871

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 87.5% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 47.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 20% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.9 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Valle Hermoso, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 82.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 82.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.993	4.015	-0.240	118	0.809
Análisis de mercado	3.660	3.753	-1.060	108	0.290

Tabla 82.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Proveedores	4.194	4.213	-0.220	112	0.823
Dirección	3.771	3.740	0.380	117	0.704
Finanzas	4.046	4.058	-0.120	94	0.904
Gestión de ventas	3.550	3.541	0.070	113	0.947
Producción – Operación	4.409	4.250	2.080	169	0.039
Innovación	3.273	3.313	-0.340	125	0.732
Mercadotecnia	3.777	3.696	0.810	105	0.420
Satisfacción con la empresa	3.836	3.777	0.840	124	0.404
Ventaja competitiva	4.194	4.020	2.330	168	0.021
Ámbito de ventas	3.596	3.587	0.070	104	0.947
Responsabilidad social ISO 26000	3.523	3.608	-0.470	87	0.642
Valoración del entorno	4.069	3.900	1.950	125	0.054

Fuente: Datos propios.

En la tabla 82.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Valle Hermoso a ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 82.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a negocio	mi	
Recursos humanos	0.13	0.088		0.039
Análisis de mercado	0.356*	0.043		-0.141.
Proveedores	0.218	0.283*		-0.029
Dirección	0.092	0.272*		-0.032
Finanzas	0.3*	0.314*		-0.085
Gestión de ventas	0.349.	0.378*		-0.132
Producción – Operación	0.432**	0.076		-0.048
Innovación	0.404*	0.165		-0.029
Mercadotecnia	0.433**	0.206		0.072

Tabla 82.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			
	Existe	Afecta a mi negocio		Veces que ha sido víctima
Satisfacción con la empresa	0.396**	-0.05		-0.012
Ventaja competitiva	0.218	0.019		0.023
Ámbito de ventas	0.083	0.661***		-0.161
Responsabilidad social ISO 26000	0.515*	0.242		-0.138
Valoración del entorno	0.199	0.395**		0.004

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en este proyecto, muestra que después de haberse aplicado las encuestas, en las micro y pequeñas empresas en Valle Hermoso Tamaulipas, la impactan en la rentabilidad como la estabilidad de las compañías ya que viven en un entorno de inseguridad, los pequeños empresarios cubren cuotas de protección para poder seguir con sus negocios y esto hace que debiliten los ingresos.

Por otro lado, se comprueba que, en las micros y pequeñas empresas en Valle Hermoso, los dueños la mayoría de las veces se ven abrumados ya que pueden ser víctimas de secuestro y esto frena potencialmente el crecimiento de los ingresos fiscales.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 83

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Tlaxcala

Cesar Saldaña Carro
Julio César Becerra Díaz
Edgard Rodríguez Juárez
Sergio Muñoz González

RESUMEN

Este trabajo presenta los resultados de un análisis sobre la delincuencia y violencia en el municipio de Tlaxcala y su efecto en la micro y pequeña empresa, a causa del aumento del problema de inseguridad pública que presenta a nivel nacional. Asimismo, permite ordenar el nivel de incidencias delictivas, violencia y percepción de inseguridad empresarial en la entidad; para medir la delincuencia se analizó una lista de delitos que más afecta a las MYPES, tales como robo de mercancías, secuestros, homicidios y extorsiones. Además, se consideró una muestra de 577 directores de mypes, lo que permite tener un nivel de confianza del 5%.

El objetivo de esta investigación es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las empresas a través de un análisis estadístico y así medir su efecto en sus estrategias de gestión. Es decir, se realizó una prueba de hipótesis de medias para determinar si las empresas fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas y de ahí, se construyó una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que se valoró el efecto de la percepción de la delincuencia. Por lo tanto, se concluye que es un problema social más importante que afecta al desarrollo de las empresas de la región del Estado Tlaxcala.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Se realiza un estudio donde se abordan diferentes variables que afectan la realización, gestión, desempeño y crecimiento de un negocio, que de acuerdo con diferentes estudios realizados por especialistas se pueden aplicar de manera general a diferentes regiones del mundo, en particular se considera a: Argentina, Colombia, Cuba, Ecuador, México y Perú. Donde destacan por su alto índice de delincuencia Colombia y México, debido a que el estado de Tlaxcala es parte de México es de interés conocer como la delincuencia afecta a las MIPES que se encuentran en dicho estado.

El modelo solo representa la situación actual de las variables: insumos del sistema, recursos humanos, análisis de mercado, proveedores, procesos del sistema, dirección, finanzas,

gestión de ventas, producción, operación, innovación, mercadotecnia, resultados del sistema, satisfacción con la empresa, ventaja competitiva, ámbito de ventas, principios ISO 26000 y asuntos ISO 26000, ya que no se consideran datos a través del tiempo. La valoración de las variables anteriores permite generar un indicador denominado “valoración del entorno” el cual mide la percepción del administrador o dueño de la MIPE respecto a cómo afecta la delincuencia al desarrollo de su actividad económica y la posibilidad de emprender nuevos negocios, con el fin de impulsar un desarrollo económico sostenido.

En Tlaxcala la actividad que resalta es la de comercio a menudeo con un 30.2%, seguida del comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas con 20.6%, y por último la industria manufacturera con 11%. Por lo que actividades delictivas comunes como: robo a comercios, transeúntes, vehículos y transporte afectan considerablemente el desempeño de las MIPES al afectar las tres principales actividades económicas de Tlaxcala.

Conforme al semáforo delictivo el municipio de Tlaxcala tiene un foco rojo en robo a vehículos, así como uno amarillo en robo a negocios, afectando el desempeño económico de la región. Sin embargo, la percepción de la ciudadanía es diferente ya que el estado de Tlaxcala para el 2019 se encuentra posicionado en el tercer lugar de los estados más pacíficos de México, conforme al índice de Paz México 2019.

Otras estadísticas del Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, refieren que los delitos de homicidios, robo en carretera y el de autos han presentado un incremento constante en los últimos años en el estado de Tlaxcala, lo cual representa un riesgo para la MIPES del estado.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares

y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 83.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 83.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México,

Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 83.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 83.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.

Tabla 83.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 83.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tlaxcala, Tlaxcala, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 83.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Tlaxcala, Tlaxcala, el cual tiene una población de 95051 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 30 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 44.7 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 1.7% de la población no cuenta con instrucción educativa, 34.5% tiene educación básica, 24.4% media superior y 39.1% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 55.4% y la no activa 44.6% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 7625 unidades económicas, de las cuales 7518 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tlaxcala, Tlaxcala. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 577 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 42.3% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.2 años; el estado civil más representado es casado, con 58%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5% de los directores no cuenta con educación formal, 6.8% estudió primaria, 21.3% estudió secundaria, 41.6% estudió bachillerato, 22.7% terminó la licenciatura y el restante 2.6% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.75

horas a la semana a su negocio. En la tabla 83.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 83.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Tlaxcala.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.710
Explotación de minas y canteras	0.360
Industrias manufactureras	11.030
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.710
Construcción	1.780
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	20.640
Comercio al menudeo	30.250
Transporte y almacenamiento	1.070
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	10.850
Información y Comunicaciones	1.780
Actividades financieras y de seguros	1.600
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.070
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.250
Actividades de enseñanza	4.450
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	6.230
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.600
Otras actividades de servicios	4.090
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.530

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de

investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 577 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 83.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 83.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.924	0.928	0.964
Análisis de Mercado	3.822	0.842	0.914

Tabla 83.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Proveedores	4.167	0.843	0.904
Dirección	3.816	0.818	0.878
Finanzas	3.892	0.883	0.939
Gestión de ventas	3.635	1.018	0.891
Producción – Operación	4.290	0.771	0.865
Innovación	3.529	1.043	0.923
Mercadotecnia	3.798	0.844	0.897
Satisfacción con la empresa	3.928	0.713	0.812
Ventaja competitiva	4.135	0.788	0.891
Ámbito de ventas	3.647	1.007	0.830
Responsabilidad social ISO 26000	4.013	0.841	0.942
Valoración del entorno	4.045	0.765	0.918

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 79.7% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 67.9% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 32.4% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.6 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Tlaxcala, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 83.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 83.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.774	3.992	-2.540	347	0.012
Análisis de Mercado	3.840	3.806	0.450	401	0.650
Proveedores	4.142	4.186	-0.580	331	0.563
Dirección	3.796	3.821	-0.330	320	0.744
Finanzas	3.859	3.901	-0.500	305	0.617
Gestión de ventas	3.711	3.581	1.470	390	0.144
Producción – Operación	4.268	4.294	-0.350	326	0.725
Innovación	3.536	3.496	0.430	369	0.669
Mercadotecnia	3.870	3.742	1.700	377	0.091
Satisfacción con la empresa	3.899	3.936	-0.570	360	0.570
Ventaja competitiva	4.144	4.118	0.360	357	0.718
Ámbito de ventas	3.556	3.668	-1.230	366	0.220
Responsabilidad social ISO 26000	3.948	4.030	-1.050	349	0.297
Valoración del entorno	4.008	4.060	-0.730	326	0.466

Fuente: Datos propios.

En la tabla 83.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Tlaxcala ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 83.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.018	-0.047	-0.16.
Análisis de Mercado	-0.001	-0.188.	0.025
Proveedores	0.036	-0.116	0.027
Dirección	0.015	-0.048	-0.028
Finanzas	0.125	-0.038	0.099
Gestión de ventas	-0.033	0.057	0.154.
Producción – Operación	0.03	-0.127	-0.017

Tabla 83.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.188	0.07		-0.036
Mercadotecnia	0.044	0.1		0.12
Satisfacción con la empresa	0.093	-0.15.		-0.062
Ventaja competitiva	0.031	-0.214*		0.143*
Ámbito de ventas	-0.084	0.265*		-0.021
Responsabilidad social ISO 26000	0.173	-0.066		-0.053
Valoración del entorno	0.22*	0		0.017

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

La delincuencia es un fenómeno que impacta directamente en la economía de las micro y pequeñas empresas, los comerciantes determinaron, derivado de éste fenómeno, cerrar más temprano sus establecimientos ya que temen ser víctimas de asaltos a mano armada o el conocido robo hormiga, según la (CANACO, 2018). Éste, junto con el robo automotriz, es el que se ha convertido con mayor incidencia en Tlaxcala, esta medida ya fué adoptada por otros municipios vecinos.

Según datos del Sistema Nacional de Seguridad Pública, durante el primer bimester del 2018 se han registrado 68 robos a negocio, de los cuales 39 fueron cometidos con violencia, estos hechos motivan a los empresarios a manifestar y exigir al gobierno detengan o creen estrategias para mitigar este fenómeno que puede producir el cierre, en algunos casos, de su fuente de ingresos.

La presidenta de la Federación de Cámaras Nacionales de Comercio, (FECANACO, 2019) manifestó que es penoso que los ciudadanos se acostumbren a que las noticias del día sean delitos, asaltos y muertes hasta por un vehículo, es entrar en una cuestión de pánico que nos va enclaustrando incluso dentro de los negocios y casas. A la autoridad le corresponde garantizar la seguridad y a la ciudadanía presentar la denuncia y ratificarla para que el delincuente sea vinculado a proceso y no se deje ese cabo suelto.

Aunado a lo anterior cabe señalar que incluso el propio gobernador del estado de Tlaxcala ha reconocido en diferentes foros la presencia de delincuencia en esta entidad federativa, debido principalmente a su localización cercana a estados con mayores índices de inseguridad tales como Hidalgo, Estado de México, Puebla y Veracruz.

Cabe resaltar que de acuerdo con los resultados del vigésimo cuarto levantamiento de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), efectuado a la primera quincena del mes de junio de 2019, la capital del estado registró una disminución en los niveles sobre la percepción de la inseguridad pública pasando a un 58.2% de la población de 18 años y más que consideró que vivir en la capital de Tlaxcala es inseguro, viniendo de un índice de 60.4% hasta marzo de este año y del 63% en la misma fecha el año pasado, incluso esta cifra es menor a la media nacional que es del 73.9%.

Si bien la percepción sobre la inseguridad en la capital del estado de Tlaxcala está a la baja, el efecto negativo en las entidades económicas persiste de acuerdo a nuestro estudio.

El ENSU basa sus encuestas en la percepción de la inseguridad estableciendo como conceptos la sensación de inseguridad por temor al delito (percepción), expectativa social sobre la tendencia del delito (percepción), atestiguación de conductas delictivas o antisociales (conocimiento), cambio de rutinas por temor a ser víctima del delito (expectativas).

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>

- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 86

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Córdoba, Fortín y Yanga.

Ivette Pérez Hernández

Jesabel Gómez Sánchez

Erika Patricia Quevedo Batista

Luz del Carmen Muñoz Palacios

RESUMEN

En este capítulo se muestran los hallazgos encontrados en el trabajo de investigación que se centró en determinar la experiencia y la percepción de los directores y administradores de las micro y pequeñas empresas (mypes) respecto a los fenómenos de corrupción y delincuencia, mediante un análisis sistémico que determina los efectos de estos fenómenos en las estrategias de gestión de las empresas, en este sentido se consideraron como sujetos de estudio las empresas ubicadas en los municipios de Córdoba, Fortín, y Yanga, Veracruz.

La información fue recopilada mediante un cuestionario constituido por 50 preguntas diseñadas en escala tipo Likert, de opción múltiple y dicotómicas. Las variables de la investigación estuvieron contenidas en seis secciones a) características de la empresa, b) datos del director, c) insumos del sistema, d) procesos del sistema, e) resultado del sistema, y f) corrupción y delincuencia.

Los principales resultados muestran que la mayor parte de las empresas observadas pertenecen al giro “comercios al menudeo no especializados (misceláneas)” con 47.3%, además los directivos consideran que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia, muy parecido al de haber sido víctima; dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas a ajustar sus estrategias de gestión, bajo la misma perspectiva como el de haber sido víctima.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la ENAPROCE en México existen un poco más de 4 millones de mypes, las cuales aportan 42% de producto interno bruto y generan el 78% del empleo en el país (INEGI, 2015; Forbes México, 2018). Sin embargo, en los últimos cuatro años han desaparecido 1.6 millones de empresas (INADEM, 2018), siendo una situación inquietante el determinar cuáles son las causas que propician el cierre de éstas. En ese sentido, considerando las mypes como un sector de vital importancia para el país, se propone realizar un estudio que propicie datos pertinentes para el diseño de estrategias que prevengan esta situación.

La corrupción es un fenómeno que afecta a diversas organizaciones en distintos niveles de influencia con impacto a nivel nacional e internacional. Lebedun y Weinberg (1975) definen la corrupción como una transacción ilegal en la que funcionarios públicos y actores privados intercambian bienes para su propio enriquecimiento a expensas de la sociedad en general. Karmn et al. (2016) determinan que no se han identificado cuáles son los factores que indentifiquen la causa de este fenómeno, ni su influencia en los diversos ámbitos así como en el ámbito empresarial. De acuerdo a Mendoza, Lim y López (2015) no se ha concluido empíricamente cuáles son las principales afectaciones de ésta en las mypes aunque diversos estudios determinan que son el acceso a recursos financieros, acceso a mercados de libre competencia, baja innovación, así como un mayor costo de inversión para el arranque (Aterido, Hallward-Driemeier y Pagés, 2011; Tanzi, 1998; Anokhin y Schulze, 2009; Aidis y Adachi, 2007; Hung, 2008).

Además, de acuerdo a la Encuesta Nacional de Victimización (ENVIPE, 2018) a nivel nacional en cuanto a incidencia delictiva en las personas se estima una tasa de 39,369 delitos por cada cien mil habitantes durante 2017, derivado de lo anterior se demuestra en la pruebas de hipótesis que, estadísticamente, la incidencia delictiva tuvo un incremento respecto del año anterior. También, se registró un incremento en el tema de prevalencia delictiva que indica que por cada cien mil habitantes en el estado de Veracruz existían 16,512 casos de victimización.

La información anterior promueve que el principal objetivo de la presente investigación sea indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Córdoba, Fortín, y Yanga, Veracruz, bajo un análisis sistémico, a partir de una investigación conclusiva, descriptiva, transversal simple, bajo un enfoque cuantitativo. Por lo que se determinaron las siguientes variables para su análisis características de la empresa y del director de la misma, análisis sistémico dividido en: insumos del proceso del sistema, y resultados del sistema, y la variable corrupción. La investigación fue realizada sobre una muestra estadísticamente representativa, con un porcentaje estimado (proporciones) del 50%, con un nivel deseado de confianza del 95%, llegando a un tamaño de muestra de «muestra_de» micro y pequeñas empresas.

En ese sentido, los resultados más significativos muestran que las empresas clasificadas como “comercios al menudeo no especializados (misceláneas)” con un 47.86 % son las que presentaron la mayor frecuencia. La percepción promedio es favorable en las variables producción –operación enfocada a la satisfacción del cliente; y proveedores referente a condiciones propicias para la empresa.

Además, los directivos consideran que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia, muy parecido al de haber sido víctima; dando como principal problema que la percepción de la delincuencia afecta y tiene un efecto en otras variables lo que está llevando a las empresas de Córdoba, Fortín, y Yanga ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima. También, se observa que en la parte de certificaciones ISO la percepción de la corrupción, se da en mayor grado no necesariamente habiendo sido víctima del mismo.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 84.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 84.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió

en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de

vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más

influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto Mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una

entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 84.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 84.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Insumos del sistema	del	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado		Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores		Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	del	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección		Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas		La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas		Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	–	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación		La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia		Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).

Tabla 84.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Resultados del sistema		El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa		Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva		Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas		Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	ISO	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000		Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno		Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las Mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Córdoba, Fortín y Yanga, Veracruz, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 84.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Córdoba, Fortín y Yanga, Veracruz, el cual tiene una población de 218153, 66168, 17896 respectivamente habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29.3 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 50.1 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.5 personas, 1.9% de la población no cuenta con instrucción educativa, 51.3% tiene educación básica, 22.8% media superior y 20.2% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 52% y la no activa 48% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 16449 unidades económicas, de las cuales 16277 son micro y pequeñas empresas, que representan 99% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Córdoba, Fortín y Yanga, Veracruz. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 373 directores de mype, cantidad que no es lo suficientemente grande para lograr una significancia de 5%, por lo que los resultados del estudio en este municipio deben ser tomados con cautela. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 46.6% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.3 años; el estado civil más representado es casado, con 51.9%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 8.6% de los directores no cuenta con educación formal, 11.8% estudió primaria, 27.6% estudió secundaria, 35.1% estudió bachillerato, 15.8% terminó la licenciatura y el restante 1.1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.49 horas a la semana a su negocio. En la tabla 84.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 84.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Córdoba, Fortín y Yanga.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	6.590
Explotación de minas y canteras	0.600
Industrias manufactureras	10.780
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.900
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	21.860
Comercio al menudeo	47.310
Transporte y almacenamiento	0.300
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	2.990
Información y comunicaciones	1.200
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.300
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.300
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.900
Actividades de enseñanza	0.300

Tabla 84.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Córdoba, Fortín y Yanga.

Actividad	%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.900
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.800
Otras actividades de servicios	2.400
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.600

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos

niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 373 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 84.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 84.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.562	1.231	0.972
Análisis de mercado	3.671	0.816	0.862
Proveedores	4.091	0.742	0.839
Dirección	3.526	0.922	0.866
Finanzas	3.712	0.881	0.903
Gestión de ventas	3.287	1.102	0.889
Producción – Operación	4.140	0.855	0.868
Innovación	3.054	1.090	0.906
Mercadotecnia	3.415	0.930	0.889
Satisfacción con la empresa	3.667	0.726	0.737
Ventaja competitiva	3.828	0.839	0.832
Ámbito de ventas	3.045	1.129	0.825
Responsabilidad social ISO 26000	3.570	1.098	0.944
Valoración del entorno	3.776	0.868	0.898

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 92.2% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 72.4% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 35.4% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.8 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las s de Córdoba, Fortín y Yanga, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 84.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 84.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.649	3.495	1.170	291	0.243
Análisis de mercado	3.729	3.648	0.860	229	0.388
Proveedores	4.095	4.088	0.090	297	0.929
Dirección	3.617	3.478	1.390	278	0.166
Finanzas	3.830	3.632	2.110	297	0.035
Gestión de ventas	3.424	3.210	1.780	267	0.076
Producción – Operación	4.202	4.103	1.040	266	0.298
Innovación	3.133	3.004	1.070	260	0.288
Mercadotecnia	3.450	3.383	0.660	272	0.511
Satisfacción con la empresa	3.643	3.673	-0.380	265	0.702
Ventaja competitiva	3.858	3.810	0.540	293	0.590
Ámbito de ventas	3.131	2.999	1.060	263	0.288
Responsabilidad social ISO 26000	3.650	3.529	1.010	271	0.314
Valoración del entorno	3.848	3.727	1.310	291	0.191

Fuente: Datos propios.

En la tabla 84.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Cordoba, Fortín y Yanga ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 84.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Recursos humanos	0.554*	-0.215		0.221
Análisis de mercado	0.284.	0.001		0.02
Proveedores	-0.009	-0.048		-0.024
Dirección	0.469**	0.104		0.086
Finanzas	0.498**	0.026		0.243*
Gestión de ventas	0.477*	-0.1		0.211.
Producción – Operación	0.624***	-0.246.		0.079
Innovación	0.571**	0.014		0.144
Mercadotecnia	0.563**	-0.074		0.163
Satisfacción con la empresa	0.428**	-0.263*		0.092
Ventaja competitiva	0.577***	-0.482***		0.153.
Ámbito de ventas	0.593**	-0.013		0.173
Responsabilidad social ISO 26000	0.626**	0.023		0.199
Valoración del entorno	0.318*	0.105		0.172.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Derivado de lo anterior, Briceño-León y Zubillaga (2002), y Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia requiere factores endógenos para su gestación es decir, el riesgo de ser castigados si no participan y la oportunidad de colaborar con el narcotráfico para no ser víctima; en ese sentido se realza el efecto de violencia con la que se dan los crímenes, es decir, la generación del miedo a ser víctima hace que las personas modifiquen su estilo de vida haciendo que estos patrones de comportamiento afecten el estilo de vida de la sociedad y tengan consecuencias económicas para las empresas. Por ejemplo, el que las personas decidan disminuir el tiempo que pasan fuera de casa, hace que las empresas tengan que cerrar más temprano por miedo a ser asaltados; lo que coincide con la premisa de que las personas consideran que la percepción de haber sido víctima, afecta de manera semejante su estilo de vida. En ese sentido, los empresarios consideran que el saber que vecinos han sido víctimas directas de la delincuencia, los lleva a tomar decisiones bajo esa misma perspectiva, tratando de evitar esa situación. En consecuencia, como resultado en este estudio se observa poca diferencia entre las medias de aquellos que constataron haber sido víctima y las que no. Por otra parte se resalta que la percepción más alta de esta

situación es la identificada en el área de producción–operación siendo quienes consideran haber vivido la delincuencia y afirmado que afecta al comportamiento de la empresa.

CONCLUSIONES

En concordancia con Karmann et al. (2016) y Anokhin et al. (2016) en la presente investigación se aporta evidencia a la premisa que considera que la corrupción impacta a las empresas cuando han sido víctimas y aún sin haber sido víctima directas, esto bajo la perspectiva de los administradores de las empresas participantes en los municipios estudiados. Además, en las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido, se observa una diferencia mínima de los delitos mencionados, principalmente en las variables insumos del sistema (proveedores) y procesos del sistema (producción-operación). Por último se observa que en la regresión lineal las variables producción-operación y responsabilidad social ISO 26000 consideran la existencia más alta de delincuencia, haberla vivido y sido afectados. Mientras que la variable Ventaja competitiva es la que se percibió más afectada por la delincuencia en los alrededores. Finalmente la variable finanzas fue la que presenta mayor frecuencia como víctima de la delincuencia.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>

- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas_-fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 85

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Xalapa y Coatepec

María Dolores Gil Montelongo

Carlos Arturo Bolio Yris

Gilberto López Orozco

RESUMEN

Considerando que las mypes conforman el 98.5% de las unidades económicas en México, que la mayoría son administradas empíricamente y que además cuentan con un capital escaso, es de interés relevante conocer cómo operan hoy en día al encontrarse inmersas en un entorno descompuesto por algunas instituciones públicas y en un clima de inseguridad y delincuencia. El objetivo del estudio es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Xalapa y Coatepec, Veracruz, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión. La muestra fue de 357 directores de mypes en operación, para su análisis se diseñó un instrumento de escala Likert. La metodología es de carácter descriptiva y con corte transversal. Se encontró que las tres principales actividades de las micro y pequeñas empresas de Xalapa y Coatepec son: Comercio al menudeo 43.79%, comercio al mayoreo 14.79% e industrias manufactureras 11.83%. Sobre las variables de delincuencia, 92.2% de los encuestados mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 74.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 34.6% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En tal razón algunas de las mypes participantes se han visto en la necesidad de reacomodar sus formas de operar por el clima de inseguridad y delincuencia que se percibe en la zona. La idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios, tanto como el haber sido víctima, está llevando a los directores de mypes de Xalapa y Coatepec a ajustar sus estrategias de gestión.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito empresarial es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en que afronta las dificultades cotidianas para su debida operación, por lo que es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas.

La encuesta nacional de victimización de empresas (ENVE) 2018, aplicada por el INEGI, genera información sobre las características del delito, el contexto de la victimización, el

impacto económico del delito en las unidades económicas del sector privado, y sobre las percepciones y actitudes hacia la seguridad pública.

Según el Inegi (2018), se estima que 33.7% de las unidades económicas del país fue víctima de algún delito durante 2017, para 2015 esta cifra fue de 35.5 por ciento; el 59.3% de las unidades económicas grandes fue víctima de algún delito, 61.5% de las medianas, 51.4% de las pequeñas y 32.9% de las micro.

Durante el 2017, el delito con mayor incidencia siguió siendo el robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes, mientras que el robo hormiga ha superado a la extorsión como el segundo delito con mayor incidencia.

El costo promedio del delito por unidad económica en 2017 fue de 66,031 pesos, mientras que en 2015 fue de 57,779 pesos. En las unidades económicas grandes el costo promedio pasó de 1.4 a 1.9 millones de pesos entre 2015 y 2017; de igual forma, en las unidades económicas medianas pasó de 510 mil a 725 mil pesos.

Específicamente en el estado de Veracruz los dos delitos más frecuentes en el año 2017 fueron: en primer lugar el robo o asalto de mercancía, dinero, insumos o bienes; y, en Segundo lugar: la extorsión.

A partir de la ENVE se estima que, a nivel nacional, 63% de las unidades económicas considera la inseguridad y delincuencia como el problema que más les afecta, esta percepción en 2016 fue de 57.4 por ciento. De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018).

A nivel nacional, como consecuencia de haber sido víctimas de algún delito o prevenir ser víctima en 2017, las unidades económicas suspendieron diversas acciones propias de su negocio tales como: dejar de manejar efectivo, reducción de horarios de producción o comercialización, cancelación de inversiones, dejar de comercializar o hacer negocios, así como que los propietarios evitaron asistir al establecimiento, entre otras.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas

perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 85.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 85.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido

proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y

generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 85.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 85.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.

Tabla 85.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 85.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Xalapa y Coatepec, Veracruz, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se hicieron dos análisis. Por un lado, se compararon las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 85.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hizo una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoramos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Xalapa y Coatepec, Veracruz, los cuales tienen una población de 480,841 y 92,127 habitantes respectivamente; la edad promedio de la población en general es de 30 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 45.2 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.5 personas, 4.4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 41.8% tiene educación básica, 22.1% media superior y 31.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 54.1% y la no activa 45.9% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuentan con 23,311.1 unidades económicas, de las cuales 20,376.8 son micro y pequeñas empresas, que representan 87.4% (DENUE, 2019).

Muestra

La población estudiada está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Xalapa y Coatepec, Veracruz. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 357 directores de mype, cantidad que no es lo suficientemente grande para lograr una significancia de 5%, por lo que los resultados del estudio en este municipio deben ser tomados con cautela. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 49.6% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.2 años; el estado civil más representado es casado, con 41.3%. Respecto a la escolaridad, se encontró

que 7.8% de los directores no cuenta con educación formal, 9% estudió primaria, 15.7% estudió secundaria, 38.4% estudió bachillerato, 23.8% terminó la licenciatura y el restante 5.3% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.27 horas a la semana a su negocio. En la tabla 85.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 85.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Xalapa y Coatepec.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.300
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	11.830
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.590
Construcción	0.890
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	14.790
Comercio al menudeo	43.790
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	7.690
Información y comunicaciones	2.960
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.370
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.180
Actividades de enseñanza	0.300
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.070
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	3.250
Otras actividades de servicios	7.400
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.590

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del

presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 357 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 85.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 85.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.677	1.061	0.953
Análisis de mercado	3.668	0.698	0.783
Proveedores	4.026	0.671	0.780
Dirección	3.615	0.713	0.754
Finanzas	3.784	0.772	0.869
Gestión de ventas	3.380	1.010	0.862
Producción – Operación	4.270	0.646	0.757
Innovación	3.178	0.988	0.874
Mercadotecnia	3.461	0.769	0.815
Satisfacción con la empresa	3.599	0.571	0.511
Ventaja competitiva	3.940	0.699	0.778
Ámbito de ventas	2.921	0.980	0.731
Responsabilidad social ISO 26000	3.769	0.842	0.896
Valoración del entorno	3.959	0.582	0.776

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 92.2% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 74.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 34.6% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 8.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Xalapa y Coatepec, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 85.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 85.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.706	3.662	0.370	255	0.711
Análisis de mercado	3.720	3.642	1.040	283	0.301
Proveedores	4.055	4.010	0.670	324	0.505
Dirección	3.683	3.587	1.240	272	0.214
Finanzas	3.944	3.694	3.080	290	0.002
Gestión de ventas	3.489	3.320	1.510	255	0.131
Producción – Operación	4.278	4.262	0.240	271	0.813
Innovación	3.293	3.108	1.720	267	0.087
Mercadotecnia	3.584	3.394	2.210	246	0.028
Satisfacción con la empresa	3.610	3.590	0.320	250	0.749
Ventaja competitiva	3.888	3.967	-0.970	225	0.333
Ámbito de ventas	2.926	2.910	0.150	244	0.880
Responsabilidad social ISO 26000	3.884	3.708	1.860	251	0.065
Valoración del entorno	4.054	3.907	2.320	267	0.021

Fuente: Datos propios.

En la tabla 85.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Xalapa y Coatepec ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 85.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.242	-0.165	0.033
Análisis de mercado	0.073	0.138	0.031
Proveedores	0.031	0.258*	-0.148.
Dirección	0.147	0.218.	0.033
Finanzas	0.307*	-0.104	0.184*
Gestión de ventas	0.143	0.392*	0.037
Producción – Operación	0.095	0.073	-0.084

Tabla 85.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Innovación	0.244	0.541**		0.035
Mercadotecnia	0.247.	0.047		0.087
Satisfacción con la empresa	0.075	0.036		0.024
Ventaja competitiva	0.036	0.106		-0.168*
Ámbito de ventas	-0.067	0.268		-0.033
Responsabilidad social ISO 26000	0.194	0.108		0.107
Valoración del entorno	0.115	0.116		0.09

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Entre los riesgos inherentes que derivan en el posible cierre de las mypes encontramos el clima de inseguridad y la delincuencia que perciben los propietarios de los establecimientos y mismos de los que algunos han sido objeto. Aún cuando la autoridad argumente que los delitos van a la baja, la percepción de los ciudadanos es su miedo a la inseguridad y lo reflejan, por un lado, los consumidores al evitar salir de compras para protegerse en sus hogares, y por el otro, los microempresarios al modificar sus prácticas en la operación de sus negocios. Si a esta falta de consumidores que afecta los ingresos de restaurantes, cafeterías, tiendas de ropa y novedades, zapaterías y papelerías, se le suma que el propietario es víctima de cobro de piso, extorsión, amenazas e intento de secuestro, el riesgo de cerrar el negocio es mayor. Algunos propietarios de mypes son víctimas “directas”, pero también hay casos en que lo son “indirectamente” pues diversos establecimientos han tenido que cerrar durante algún lapso por haber sido escenario de algún hecho delictivo sin poder reabrir mientras se lleva a cabo la investigación judicial, lo que ocasiona pérdidas económicas, aunado a estos resultados negativos, se agrega la inversión preventiva que tienen que hacer para protegerse como son la instalación de cámaras, rejas, contratación de guardias de seguridad, etc.

Sobre las variables de delincuencia, el presente estudio encontró que 92.2% de los directores de las mypes de Xalapa y Coatepec, mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 74.5% mencionó que consideraban que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 34.6% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 8.4 delitos durante el año.

De acuerdo con la ENVE 2018 elaborada por el INEGI, en el estado de Veracruz los dos delitos más frecuentes en el año 2017 fueron: en primer lugar, el robo o asalto de mercancía, dinero,

insumos o bienes; y, en Segundo lugar: la extorsión. A nivel nacional, como consecuencia de haber sido víctimas de algún delito o prevenir ser víctima en 2017, las unidades económicas suspendieron diversas acciones propias de su negocio tales como: dejar de manejar efectivo, reducción de horarios de producción o comercialización, cancelación de inversiones, dejar de comercializar o hacer negocios, así como que los propietarios evitaron asistir al establecimiento, entre otras.

Lo mencionado en párrafos anteriores es preocupante en razón que las mypes que desaparecen propician efectos sinérgicos perjudiciales a la economía por la relevancia que estas unidades de negocio tienen como porcentaje del total de empresas en México, del producto interno bruto (PIB) y del total de empleos formales.

Finalmente, si bien existen mypes que se encuentran en riesgo de cerrar sus operaciones en razón de la experiencia con la delincuencia (haber sido víctima) y la percepción de los actos delictivos (riesgo de ser víctima) de sus directores, también surgen mypes que denominaremos “anticíclicas” representadas por organizaciones que comercializan bienes y servicios de consumo o uso discrecional en caso de existir confianza en las instituciones, pero que se convierten de uso necesario cuando se trata de proteger los bienes y las personas ante un clima de inseguridad y delincuencia, coadyuvando de alguna manera con las mypes de Xalapa y Coatepec a ajustar sus estrategias de gestión.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.

- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys.

- South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27.
<https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 86

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Orizaba

Patricia Lyssett Bellato Gil
Daniel Martínez Navarrete
Paula Rosalinda Antonio Vidaña
Carlos Alberto Ruiz López

RESUMEN

La delincuencia es un problema grave que afecta a todos los componentes que integran la sociedad en diferentes escalas. Las micro y pequeñas empresas (Mype) no son la excepción por lo que el objetivo del presente trabajo de investigación consistió en analizar el impacto que tienen las actividades delictivas en el proceso de toma de decisiones de los directores de las unidades económicas. Para ello, se realizó un estudio transversal y descriptivo con un tamaño de muestra de 370 donde la unidad de análisis fueron los directores de las Mype de la ciudad de Orizaba, Veracruz. El instrumento de medición estuvo integrado por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles; los datos fueron analizados con el programa R, usando el paquete psy para el alfa de Cronbach. Para medir la experiencia de la delincuencia se consideraron únicamente dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido. Los resultados sugieren mediante un análisis de regresión lineal que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que tanto la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios como el haber sido víctima de la misma, está llevando a las empresas de Orizaba a ajustar sus estrategias de gestión.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

En los países en vías de desarrollo y de economía emergente de cualquier parte del mundo es fundamental la identificación de las principales variables que afectan el crecimiento de la economía local y nacional, y, de entre las múltiples variables que se han publicado en la literatura, el desarrollo y fortalecimiento de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas es considerada por un número imponente de investigadores, académicos y empresarios como la variable que ejerce mayores efectos positivos en el desarrollo de una nación. El crecimiento de tales organizaciones tiene un impacto significativo, a través de la creación de puestos de trabajo y de las actividades económicas que realizan de manera constante.

México no es la excepción, las micro y pequeñas empresas forman parte fundamental de la columna vertebral de la economía nacional aportando cantidades significativas al Producto Interno Bruto (PIB).

A pesar del impacto positivo que generan dichas unidades económicas, enfrentan diferentes problemas que socavan su competitividad; por mencionar algunos se encuentra el acceso a fuentes de financiamiento, la contratación de capital humano calificado, el aumento de la cartera de clientes, mejorar la eficiencia en su productividad y actualmente el impacto de variables exógenas.

En estas últimas, la delincuencia es un factor que día a día tiene una mayor trascendencia para las actividades económicas que realizan las empresas. De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) a través de los datos de la Encuesta Nacional de Victimización 2018, los actos delictivos que más aquejan al sector empresarial son: el robo de mercancía, dinero o insumos; los robos hormiga; las extorsiones; y los actos de corrupción.

La delincuencia afecta en diferentes medidas a la economía de las empresas, por ejemplo, incrementan los costos de producción y operación, se reducen los índices de rentabilidad y, de cierta forma impactan en el clima organizacional. De igual manera mientras mas aumentan los índices de delincuencia mayor es la inversión de los empresarios en la instalación de dispositivos tecnológicos como circuitos cerrados y sistemas de seguridad.

Por lo anterior, se realiza el presente trabajo de investigación que se encuentra estructurado por una primera sección enfocada a la revisión de la literatura que aborda la delincuencia en América Latina y describe el contexto de las micro y pequeñas empresas. En un segundo apartado se describe el método de recolección de datos, el cálculo de la muestra y el diseño del instrumento de medición con las implicaciones inherentes a la estadística. Finalmente, se presentan los resultados más relevantes aplicando regresión lineal simple a cada una de las variables descritas en la tabla 86.2

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio en estudio.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, se aborda la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser

víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 86.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 86.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas, lo cual puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de

vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es posible afirmar que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte

de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 86.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 86.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 86.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 86.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que se ha presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio se quiere saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Orizaba , Veracruz, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 86.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Orizaba , Veracruz, el cual tiene una población de 126005, 68823 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 31.9 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 50.2 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.5 personas, 4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 47% tiene educación básica, 23% media superior y 25.8% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 47.3% y la no activa 52.7% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 10504 unidades económicas, de las cuales 10388 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.9% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Orizaba, Veracruz. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 370 directores de mype, cantidad que no es lo suficientemente grande para lograr una significancia de 5%, por lo que los resultados del estudio en este municipio deben ser tomados con cautela. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 51.1% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.2 años; el estado civil más representado es casado, con 48.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró

que 6.8% de los directores no cuenta con educación formal, 10% estudió primaria, 27.6% estudió secundaria, 38.1% estudió bachillerato, 16.5% terminó la licenciatura y el restante 1.1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.85 horas a la semana a su negocio. En la tabla 86.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 86.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Orizaba .

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.910
Explotación de minas y canteras	1.630
Industrias manufactureras	7.900
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.270
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	15.530
Comercio al menudeo	51.500
Transporte y almacenamiento	0.000
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	8.450
Información y comunicaciones	1.360
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.180
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.000
Actividades de enseñanza	0.270
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.180
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.180
Otras actividades de servicios	3.810
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.820

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del

presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en diferentes constructos del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 370 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 86.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.807

Tabla 86.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.708	1.195	0.970

Tabla 86.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Análisis de mercado	3.683	0.922	0.893
Proveedores	4.015	0.872	0.873
Dirección	3.490	0.951	0.876
Finanzas	3.573	1.076	0.939
Gestión de ventas	3.227	1.067	0.862
Producción – Operación	4.252	0.767	0.812
Innovación	3.101	1.131	0.914
Mercadotecnia	3.507	0.902	0.879
Satisfacción con la empresa	3.660	0.863	0.807
Ventaja competitiva	3.887	0.919	0.885
Ámbito de ventas	3.087	1.077	0.818
Responsabilidad social ISO 26000	3.540	1.199	0.959
Valoración del entorno	3.827	0.852	0.907

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 80.5% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 54.6% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 25.5% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 4.7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Orizaba, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 86.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 86.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.635	3.719	-0.590	162	0.557
Análisis de mercado	3.659	3.679	-0.180	165	0.857
Proveedores	4.005	4.012	-0.060	182	0.948
Dirección	3.473	3.496	-0.210	173	0.833
Finanzas	3.582	3.579	0.020	209	0.981
Gestión de ventas	3.241	3.216	0.200	173	0.843
Producción – Operación	4.198	4.272	-0.800	158	0.426
Innovación	3.136	3.079	0.420	166	0.672
Mercadotecnia	3.578	3.484	0.880	168	0.380
Satisfacción con la empresa	3.712	3.652	0.630	186	0.528
Ventaja competitiva	3.896	3.888	0.070	158	0.945
Ámbito de ventas	3.122	3.079	0.360	178	0.721
Responsabilidad social ISO 26000	3.724	3.472	1.890	187	0.061
Valoración del entorno	3.944	3.787	1.690	192	0.092

Fuente: Datos propios.

En la tabla 86.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Orizaba ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 86.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.086	0.317	0.047
Análisis de mercado	-0.39*	-0.046	0.022
Proveedores	-0.026	-0.046	-0.062
Dirección	0.07	-0.085	0.032
Finanzas	0.029	0.122	0.056
Gestión de ventas	-0.458*	0.169	0.125
Producción – Operación	0.245.	-0.175	0.025

Tabla 86.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Innovación	-0.049	-0.146		0.111
Mercadotecnia	-0.073	0.039		0.135
Satisfacción con la empresa	-0.248	0.067		0.101
Ventaja competitiva	-0.074	0.255		-0.025
Ámbito de ventas	0.235	-0.308		0.358**
Responsabilidad social ISO 26000	0.145	-0.16		0.324*
Valoración del entorno	0.305.	-0.04		0.032

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

La percepción de que la delincuencia tiene un efecto en la empresa muy parecido al de haber sido víctima confirma que los microempresarios del municipio de Orizaba han sido llevados a ajustar sus estrategias de gestión con la finalidad de adaptarse a la situación existente y a sus implicaciones.

El ajuste de las estrategias de las empresas ante la percepción de la presencia de la delincuencia puede implicar inversiones como establecen Briceño-León y Zubillaga (2002), y la toma de decisiones que implican un cambio en su estilo de vida y particularmente de gestión empresarial, como señala Motta (2017) en lo referente al incremento de los costos de operación.

No obstante, es necesario ahondar la investigación sobre las decisiones tomadas por los empresarios a fin de determinar hacia dónde se orientan, si a la disminución de los horizontes temporales de planeación o a la inversión económica que implique una baja en los niveles de competitividad de las empresas.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isisys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 87

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Boca del Río y Medellín

Elsa Elena Corona Mayoral

Adalberto Torreblanca Zorrilla

Noemí del Carmen Tenorio Prieto

Delia del Carmen Gamboa Olivares

Tecnológico Nacional de México / Tecnológico de Veracruz

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar el efecto de la delincuencia en la estrategia de gestión en las micro y pequeñas empresas (mype) de los municipios de Boca del Río y Medellín, del estado de Veracruz.

El diseño de la investigación fue transversal, descriptivo. La población a estudiar estuvo conformada por los directores de las mype, el tamaño de la muestra fue de 494 directores, lo que permite un nivel de significancia de 5%. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Sobre las variables de delincuencia, se encontró que 86.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 62.1% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 34.9% mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año.

Se obtuvieron las siguientes aportaciones: Primero, al comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido, se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y, en segundo lugar, propone evidencia de que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Boca del Río y Medellín ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El estado de Veracruz ocupa el tercer lugar a nivel nacional por su número de habitantes, cuenta con 239,392 unidades económicas distribuidas en 57 municipios, 9,239 corresponden a los municipios de Boca del Río y Medellín, de las cuales 9,032 son micro y pequeñas empresas, que representan 97.8% (DENUE, 2019), dedicándose en mayor medida 10.3% al Comercio al por menor en tiendas de abarrotes, ultramarinos y misceláneas (Programa estatal de desarrollo económico 2017-2018).

Sin considerar a las Empresas grandes, del total de empresas consideradas en la ENAPROCE 2015, las mype concentran el 88.9% del personal ocupado y un descenso en el mismo puede provocar conflictos sociales.

Por otra parte, el Diario Oficial de la Federación en el PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN SOCIAL DE LA VIOLENCIA Y LA DELINCUENCIA 2014-2018, cita que la delincuencia es entendida como un fenómeno social, multicausal y multifactorial, el cual se expresa mediante una conducta que quebranta un orden social o legal determinado; es decir, un delito (BID, s/f) para obtener, principalmente, un beneficio económico, gratificación sexual o poder.

De acuerdo a INEGI la incidencia delictiva en México en el año 2017 era de 379,369 casos por cada 100,000 habitantes, en particular en el estado de Veracruz se reportan 18,300 casos, siendo la extorsión, el fraude y el robo de vehículos los que, de acuerdo a la misma fuente, más se presentan.

La delincuencia es una forma de violencia, y es en esta última donde México ocupa el lugar 140 de 163 en el Índice Global de Paz (IGP). Lo anterior proporciona el contexto y la relevancia de este estudio.

El objetivo de esta investigación es analizar el efecto de la delincuencia en la estrategia de gestión en las micro y pequeñas empresas (Mype) de los municipios de Boca del Río y Medellín, del estado de Veracruz.

En el apartado revisión de la literatura se presenta una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina. También se exponen cuáles son los parámetros para identificar a las micro y pequeñas empresas, retomándose en éste trabajo la clasificación propuesta por Posada, Aguilar y Peña (2016). Además, se explica en que consiste el análisis sistémico a ser evaluado en este estudio considerándose la propuesta de Posada, Aguilar y Peña (2016) como marco de análisis.

En el método se explica el diseño de la investigación: transversal, descriptiva, así como se proporciona el contexto local de la investigación, se define la muestra y el instrumento de investigación.

En los resultados, se valora el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Boca del Río y Medellín. Adicionalmente se pondera el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 87.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 87.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por

ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 87.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 87.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.

Tabla 87.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto

también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Boca del Río y Medellín, Veracruz, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 87.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Boca del Río y Medellín, Veracruz, el cual tiene una población de 142207, 75346 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 32.3 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 44.2 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.3 personas, 3.7% de la población no cuenta con instrucción educativa, 46.2% tiene educación básica, 22% media superior y 28% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 52.8% y la no activa 47.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuentan con 9239 unidades económicas, de las cuales 9032 son micro y pequeñas empresas, que representan 97.8% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Boca del Río y Medellín, Veracruz. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 494 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 49.2% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.1 años; el estado civil más representado es casado, con 47.4%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 2.6% de los directores no cuenta con educación formal, 5.5% estudió primaria, 17.8% estudió secundaria, 42.7% estudió bachillerato, 29.6% terminó la licenciatura y el restante 1.8% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.64 horas a la semana a su negocio. En la tabla 87.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 87.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Boca del Río y Medellín.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.240
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	9.920
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.410
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	10.330
Comercio al menudeo	40.080
Transporte y almacenamiento	0.210
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	15.290
Información y Comunicaciones	2.690
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.480
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.830
Actividades de enseñanza	0.620
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	3.930

Tabla 87.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Boca del Río y Medellín.

Actividad	%
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.650
Otras actividades de servicios	8.470
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.860

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por

ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 494 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 87.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 87.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.958	0.708	0.896
Análisis de mercado	3.732	0.656	0.758
Proveedores	4.052	0.650	0.757
Dirección	3.728	0.661	0.740
Finanzas	3.853	0.767	0.867
Gestión de ventas	3.561	0.955	0.836
Producción – Operación	4.357	0.683	0.817
Innovación	3.339	0.927	0.860
Mercadotecnia	3.556	0.711	0.787
Satisfacción con la empresa	3.667	0.560	0.529
Ventaja competitiva	4.012	0.661	0.758
Ámbito de ventas	3.033	1.053	0.782
Responsabilidad social ISO 26000	3.840	0.913	0.921
Valoración del entorno	3.904	0.681	0.839

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 86.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 62.1% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 34.9% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Boca del Río y Medellín, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 87.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 87.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.016	3.929	1.340	385	0.182
Análisis de mercado	3.754	3.723	0.470	303	0.638
Proveedores	4.061	4.047	0.240	405	0.813
Dirección	3.783	3.701	1.330	367	0.184
Finanzas	3.922	3.815	1.480	358	0.140
Gestión de ventas	3.626	3.528	1.110	371	0.268
Producción – Operación	4.357	4.355	0.030	332	0.973
Innovación	3.377	3.320	0.640	337	0.523
Mercadotecnia	3.618	3.523	1.390	344	0.166
Satisfacción con la empresa	3.696	3.651	0.860	351	0.388
Ventaja competitiva	3.984	4.027	-0.680	337	0.496
Ámbito de ventas	3.091	3.005	0.870	361	0.383
Responsabilidad social ISO 26000	3.872	3.824	0.550	344	0.581
Valoración del entorno	3.989	3.862	2.020	370	0.044

Fuente: Datos propios.

En la tabla 87.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Boca del Río y Medellín ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 87.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Recursos humanos	-0.4***	0.354**		0.062
Análisis de mercado	-0.153	0.408***		-0.008
Proveedores	-0.047	0.19.		-0.003
Dirección	-0.059	0.423***		0.103
Finanzas	-0.003	0.502***		0.008
Gestión de ventas	-0.335*	0.739***		0.062
Producción – Operación	-0.264*	0.28**		0.089
Innovación	-0.088	0.546***		0.029
Mercadotecnia	-0.128	0.527***		0.038
Satisfacción con la empresa	-0.078	0.413***		0.028
Ventaja competitiva	-0.219*	0.336**		-0.039
Ámbito de ventas	-0.412*	0.747***		0.011
Responsabilidad social ISO 26000	- 0.538***	0.355*		0.228*
Valoración del entorno	0.077	0.335**		-0.012

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

Discusión

En el presente capítulo se presentó el impacto que tiene la delincuencia en la gestión en las micro y pequeñas empresas (Mype) en los municipios de Boca del Río y Medellín, del estado de Veracruz, considerando una muestra de 494 empresas, mostrando las siguientes dos importantes aportaciones: Primero, al comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido, se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y, en segundo lugar, propone evidencia de que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Boca del Río y Medellín ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 88

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Río Blanco, Nogales y Camerino Z. Mendoza

María Edith Quezada Fadanelli

Gabriel Ruiz Contreras

Claudia Velásquez Cortés

Isaac Sánchez Anastacio

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es identificar el efecto que tiene la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas (mypes) ubicadas en las ciudades de Río Blanco, Nogales y Camerino Z. Mendoza del estado de Veracruz, México. Para ello se utilizó un instrumento cuantitativo para realizar un análisis sistémico, medir el efecto y la percepción de la delincuencia; así como la correlación entre ellas. Las aportaciones relevantes al campo van desde la afección de la delincuencia en el proceso de crecimiento y consolidación de las mypes, hasta las estrategias utilizadas por los directivos empresariales.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresa

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas deben afrontar el hecho de que la delincuencia no solo afecta a los hogares, es un problema que también se ha infiltrado en las entidades económicas, por lo que los directivos deben establecer estrategias de gestión que contrarresten sus efectos. Un estudio realizado por la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo en Pequeño de la Ciudad de México (Canacope), describe que el 77% de las pymes encuestadas han sido víctimas de un delito, en su persona, en su negocio o en familiar, amigo o persona cercana a él; de igual forma comenta que los lugares que consideran más inseguros son aquellos relacionados con su actividad empresarial o laboral. Los delitos que más sufren los empresarios y sus trabajadores son el robo (20%), la extorsión telefónica (15%), asalto (13%) y el cobro de piso (12%). A pesar de que el sentimiento de inseguridad entre el gremio empresarial y de trabajadores aumentó en los últimos cinco años, el 56% de éstos rechazan la propuesta de usar armas de fuego como medida de protección, y el 52% respondió que tampoco la portarán en su negocio. En la prevalencia delictiva se determinó que las micro compañías tuvieron una incidencia de 34.7% (Pineda, 2016).

De acuerdo con el INEGI (2018), en la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE) que se realizó en 2017, se estimaron los siguientes resultados: el 33.7% de un total de 4.6 millones de unidades económicas fueron víctimas de algún delito; se estima que el 38.4% de las unidades económicas del sector comercio, el 30.6% del sector industria y el 29.3% del sector servicios, fueron víctimas del delito; el 59.3% de las unidades económicas grandes fueron víctimas del delito, 61.5% de las medianas, 51.4% de las medianas y 32.9% de las micro.

La pérdida monetaria por victimización de unidades económicas ascendió a 155.8 mil millones de pesos. Referente a las unidades económicas en el estado de Veracruz que han dejado de desarrollar sus actividades derivado de la inseguridad se mencionan los siguientes porcentajes (se anota en paréntesis el porcentaje de la media nacional): dejó de manejar efectivo 33.9% (19.4%); redujeron los horarios de producción o comercialización 33.4% (18.2%); canceló inversiones 29.1% (13.1%); dejó de comercializar o hacer negocios 13.8% (6.3%); los dueños dejaron de asistir 8.6% (4.9%) (pp. 6-8,18, 41).

El objetivo principal del estudio es medir el impacto que tiene la delincuencia y la inseguridad en las estrategias de gestión de las mypes en Río Blanco, Nogales y Camerino Z. Mendoza del Estado de Veracruz, a partir de un análisis sistémico, describiendo la percepción que tienen los directivos sobre los efectos que provocan la delincuencia y la inseguridad en sus empresas. Los resultados presentados fueron valorados de manera conjunta, pero la aplicación fue por estratos, considerando la población de mypes registradas en el Censo Empresarial (2019) de los municipios analizados.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares

y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 88.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 88.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación

de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de

vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro

que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 88.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 88.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.

Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Proveedores		Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema		Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección		Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas		La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas		Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	–	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación		La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia		Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	del	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	con la	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva		Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas		Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de

Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Río Blanco, Nogales y Camerino Z. Mendoza, Veracruz, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararon las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 88.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Río Blanco, Nogales y Camerino Z. Mendoza, Veracruz, el cual tiene una población de 41927, 37908 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 30.1 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 52.3 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.6 personas, 4.8% de la población no cuenta con instrucción educativa, 51% tiene educación básica, 38.6% media superior y 21.7% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 47.4% y la no activa 52.6% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). Los municipios cuenta con 5866 unidades económicas, de las cuales 5830 son micro y pequeñas empresas, que representan 99.4% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Río Blanco, Nogales y Camerino Z. Mendoza, Veracruz. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 455 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 49.7% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.7 años; el estado civil más representado es casado, con 47.3%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 5.9% de los directores no cuenta con educación formal, 10.3% estudió primaria, 27.3% estudió secundaria, 40% estudió bachillerato, 15.6% terminó la licenciatura y el restante 0.9% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.6 horas a la semana a su negocio. En la tabla 88.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 88.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Río Blanco, Nogales y Camerino Z.Mendoza.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.450
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	7.620
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.670
Construcción	0.220
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	17.710
Comercio al menudeo	50.450
Transporte y almacenamiento	0.220
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	4.930
Información y comunicaciones	4.260
Actividades financieras y de seguros	0.220
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.470
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.900
Actividades de enseñanza	0.670
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.350
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.790
Otras actividades de servicios	5.380
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.670

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 455 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 88.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 88.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.817	1.028	0.950
Análisis de mercado	3.772	0.842	0.862
Proveedores	4.157	0.788	0.847
Dirección	3.593	0.899	0.838
Finanzas	3.760	0.918	0.907
Gestión de ventas	3.401	1.114	0.879
Producción – Operación	4.299	0.796	0.858
Innovación	3.247	1.118	0.904
Mercadotecnia	3.500	0.888	0.862
Satisfacción con la empresa	3.675	0.742	0.712
Ventaja competitiva	4.023	0.825	0.839
Ámbito de ventas	3.169	1.127	0.810
Responsabilidad social ISO 26000	3.621	1.072	0.940
Valoración del entorno	3.982	0.713	0.857

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 93.8% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 69% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 33.8% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.1 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Río Blanco, Nogales y Camerino Z. Mendoza, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia

afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 88.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 88.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No delincuencia	vivió t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.865	3.788	0.820	397	0.410
Análisis de mercado	3.817	3.750	0.810	323	0.421
Proveedores	4.073	4.200	-1.490	250	0.137
Dirección	3.567	3.605	-0.420	308	0.675
Finanzas	3.836	3.721	1.270	316	0.205
Gestión de ventas	3.527	3.335	1.760	329	0.079
Producción – Operación	4.252	4.322	-0.880	298	0.382
Innovación	3.329	3.197	1.200	311	0.233
Mercadotecnia	3.619	3.445	1.950	293	0.052
Satisfacción con la empresa	3.733	3.638	1.380	365	0.168
Ventaja competitiva	4.021	4.021	-0.000	323	0.999
Ámbito de ventas	3.256	3.110	1.300	307	0.194
Responsabilidad social ISO 26000	3.608	3.631	-0.220	315	0.828
Valoración del entorno	4.021	3.959	0.860	307	0.391

Fuente: Datos propios.

En la tabla 88.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Río Blanco, Nogales y Camerino Z. Mendoza ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 88.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	-0.013	0.003		-0.05
Análisis de mercado	0.219	0.075		-0.158.
Proveedores	0.218	-0.03		-0.214**
Dirección	0.034	-0.063		-0.13
Finanzas	0.299.	0.043		0.054
Gestión de ventas	0.277	0.056		-0.005
Producción – Operación	0.319*	-0.08		-0.11
Innovación	0.112	0.196		-0.165
Mercadotecnia	0.285.	0.101		0
Satisfacción con la empresa	0.092	-0.039		-0.003
Ventaja competitiva	0.204	-0.07		0.009
Ámbito de ventas	0.045	0.296.		-0.056
Responsabilidad social ISO 26000	-0.222	0.232		-0.206.
Valoración del entorno	0.218.	0.1		-0.045

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

De acuerdo con el INEGI (2018), en el ENVE desarrollado en 2017, el 38.4% de las unidades de comercio fueron víctimas de delito; éste valor es cercano al 33.8% de los participantes de la zona estudiada (Río Blanco, Nogales y Camerino Z. Mendoza), los cuales mencionaron haber sido víctimas de la delincuencia en el último año (2018). En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.1 delitos durante el año.

Referente al efecto de la delincuencia sobre las variables del estudio (tabla 88.6), se observa que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia, y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de la zona estudiada, ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (Inegi) (2018). *Encuesta nacional de victimización de empresas (ENVE) 2018*. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enve/2018/doc/enve_2018_presentacion_ejecutiva.pdf
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>

- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Pineda, A. (2016). *10:00 am, la hora de terror para los comercios*. Recuperado de: <http://elempresario.mx/actualidad/1000-am-hora-terror-los-comercios>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 89

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Banderilla y Xico, Veracruz-Llave

Bertha Alicia Arce Castro

Jorge Ramírez Juárez

Nora María Bonilla Hernández

Agustín Jaime García Banda

RESUMEN

El propósito de este documento es centrarse en el impacto que tiene la corrupción en la gestión en las micro y pequeñas empresas (Mype). Se utiliza un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la corrupción. El presente capítulo presenta las siguientes dos importantes aportaciones al campo: Primero, propone evidencia de la correlación de la corrupción con el análisis sistémico y, en segundo lugar, el documento explora el efecto de la corrupción en la gestión de los directores de las Mype.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Los municipios encuestados Banderilla y Xico pertenecen al estado de Veracruz-Llave de la república mexicana, ambos al igual que el resto del país, se han visto afectados por el fenómeno de la corrupción que ha permeado todas las instituciones. Geográficamente el municipio de Banderilla se encuentra conurbado a la ciudad de Xalapa, capital del Estado, por lo que puede apreciarse que existe mucha población que vive en el municipio y se traslada a la capital a ejecutar sus actividades económicas y / o realizar estudios y viceversa, por lo que el giro económico que predomina es el de servicios, comercio al mayoreo y al menudeo; El municipio de Xico, se encuentra muy cerca geográficamente de la capital y de la ciudad de Coatepec, al igual que Banderilla recibe una población flotante muy importante de ambas ciudades.

Las características sociodemográficas de los participantes referentes al género de los directores de las empresas entrevistados se dividen en 57% hombres y 43% mujeres, con una mayor proporción en el rango de edad de 16 a 78 años; estado civil casado el 48%. Respecto a la escolaridad se encontró que de la población de 220 encuestados un 10.45% de los empresarios estudió primaria, el 13.64% estudió secundaria, el 34.55% estudiaron bachillerato, 9.55% tiene estudios de técnico superior, 26.81% terminó la licenciatura y el 5% restante tiene estudios de maestría, estas cifras muestran la influencia que sobre la sociedad tiene la Universidad Veracruzana, Institución educativa pública. La corrupción para efectos de esta investigación se analiza desde el enfoque sistémico, donde de acuerdo a los datos

obtenidos después de encuestar a 255 Mype de los municipios referidos los dueños de las empresas manifiestan que han desarrollado mecanismos de adaptación para sobrevivir y asegurar su permanencia en los mercados, teniendo que realizar transacciones con empresas que no han pasado por un proceso de licitación y evadido el pago de impuestos al no registrar su empresa ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, evitando la declaración anual, trabajando en la informalidad, evadiendo los pagos al Instituto Mexicano del Seguro Social e Infonavit, lo que priva a sus trabajadores de los derechos fundamentales establecidos en la Ley Federal de Trabajo. Puede afirmarse que la tercera parte de las empresas se encuentran en la informalidad, y por lo tanto no son consideradas en el PIB.

Evidencia de la correlación de la corrupción con el análisis sistémico se muestra por la información proporcionada desde la percepción de los entrevistados, donde las variables de la investigación se encuentran contenidas en varias secciones de acuerdo con el análisis a nivel país, resultando con mayor representatividad las variables: ventas, utilidades, número de personal y la corrupción. En cuanto a la variable corrupción objeto del estudio se observa que esta se centra en los trámites que tienen relación con declaración y pago de impuestos. Derivado de esta clasificación se presenta el análisis de cada variable a nivel municipio, observándose que no existe una diferencia significativa entre las empresas que no participaron y las que participaron en actos de corrupción.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 89.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 89.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que, en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 89.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 89.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 89.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 89.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Banderilla y

Xico de estado de Veracruz, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 89.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Banderilla y Xico del estado de Veracruz-Llave, tienen una población de 878062 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 47.8 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.3 personas, 1.4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 44.5% tiene educación básica, 24.3% media superior y 29.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 55.7% y la no activa 44.3% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 30759 unidades económicas, de las cuales 30330 son micro y pequeñas empresas, que representan 98.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Banderilla y Xico del estado de Veracruz. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 254 directores de mype, cantidad que no es lo suficientemente grande para lograr una significancia de 5%, por lo que los resultados del estudio en este municipio deben ser tomados con cautela. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 42.1% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.1 años; el estado civil más representado es casado, con 48.4%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 7.9% de los directores no cuenta con educación formal, 5.1% estudió primaria, 26% estudió secundaria, 31.5% estudió bachillerato, 24% terminó la licenciatura y el restante 5.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.54 horas a la semana a su negocio. En la tabla 89.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 89.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de los municipios de Banderilla y Xico .

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.420
Explotación de minas y canteras	0.420
Industrias manufactureras	18.220
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.420
Construcción	1.690
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	17.800
Comercio al menudeo	35.590
Transporte y almacenamiento	0.850
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.930
Información y comunicaciones	1.690
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.850
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.690
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	2.540
Actividades de enseñanza	0.850
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.970
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.690
Otras actividades de servicios	5.510
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.850

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 254 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 89.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 89.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.773	0.832	0.927
Análisis de mercado	3.737	0.645	0.809
Proveedores	4.074	0.554	0.720
Dirección	3.760	0.655	0.794

Tabla 89.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	4.098	0.742	0.905
Gestión de ventas	3.665	0.878	0.875
Producción – Operación	4.066	0.700	0.783
Innovación	3.360	0.863	0.880
Mercadotecnia	3.632	0.655	0.790
Satisfacción con la empresa	3.700	0.613	0.676
Ventaja competitiva	3.947	0.685	0.793
Ámbito de ventas	3.226	0.858	0.683
Responsabilidad social ISO 26000	3.873	0.834	0.929
Valoración del entorno	4.079	0.684	0.878

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 89.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 77.6% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 31.5% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.3 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Veracruz-Llave, Banderilla y Xico, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 89.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 89.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.602	3.842	-1.990	131	0.049
Análisis de mercado	3.626	3.785	-1.740	134	0.084

Tabla 89.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Proveedores	4.034	4.076	-0.590	164	0.559
Dirección	3.580	3.830	-2.750	138	0.007
Finanzas	4.029	4.125	-0.890	132	0.377
Gestión de ventas	3.622	3.687	-0.550	157	0.583
Producción – Operación	3.938	4.127	-1.820	124	0.071
Innovación	3.164	3.434	-2.370	161	0.019
Mercadotecnia	3.555	3.655	-1.060	135	0.289
Satisfacción con la empresa	3.644	3.714	-0.870	163	0.384
Ventaja competitiva	3.882	3.976	-0.980	147	0.329
Ámbito de ventas	3.233	3.219	0.120	162	0.905
Responsabilidad social ISO 26000	3.991	3.811	1.750	194	0.082
Valoración del entorno	4.249	4.000	3.030	209	0.003

Fuente: Datos propios.

En la tabla 89.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Veracruz-Llave, Banderilla y Xico a ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 89.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.012	0.183	-0.234.
Análisis de mercado	-0.092	0.097	-0.078
Proveedores	-0.061	0.071	-0.021
Dirección	0.341*	-0.248	-0.084
Finanzas	0.353*	-0.203	0.182
Gestión de ventas	0.295	0.179	-0.157
Producción – Operación	-0.304*	0.138	-0.151
Innovación	0.065	0.452*	-0.219
Mercadotecnia	0.234	0.186	-0.102

Tabla 89.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Satisfacción con la empresa	-0.002	0.149		-0.171.
Ventaja competitiva	0.114	0.096		-0.119
Ámbito de ventas	0.46*	0.243		-0.109
Responsabilidad social ISO 26000	0.452*	-0.032		0.205
Valoración del entorno	0.584***	0.138		0.3**

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

En relación a la correlación de las variables de la corrupción con el análisis sistémico, se puede concluir que las variables más representativas son: ventas y utilidades anuales, número de empleados, ingresos personales y del negocio, nivel de vida, delitos contra la empresa y la corrupción que debe soportar la misma, presentando valores que oscilan entre el 3.0 y el 3.6 comparados con la media nacional que es de 3.

La corrupción afecta la gestión de los directores, mostrándose los efectos más significativos en los rubros: Insumos del sistema en el área de proveedores. En procesos del sistema las variables de gestión y ventas, mercadotecnia y finanzas se da participación mayor en búsqueda de alguna ventaja. Finalmente, en los resultados del sistema la variable ventaja competitiva, ámbito de ventas responsabilidad social y valoración del entorno se tiende a prácticas de corrupción: tales como la evasión de impuestos y /o permanecer en la informalidad.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 90

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Chihuahua

Guadalupe Anchondo Chavarría

María Rebeca Martínez Aranda

Brenda Prieto García

María Elena Andew Sotelo

RESUMEN

México al igual que muchos países sufre del incremento en la delincuencia que afecta a las microempresas. En Chihuahua se ha presentado en los últimos dos años una disminución - 7.6 en los delitos aunque, el 85% de ellos no se denuncian según Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE 2018).

En este estudio se examinó una muestra de 244 microempresas de forma aleatoria conformada por diversos sectores, se presentan dos variables que afectan directamente la gestión de los directores de las mypes, una que es la victimización por parte de la delincuencia y la otra, que es la valoración subjetiva de la experiencia de victimización. Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos, se encontró que el 84.4 % según su percepción al menos uno de ellos estaba presente en los alrededores de su empresa y 34% señaló haber sido víctima de la delincuencia en el último año. La percepción del incremento en la delincuencia es alta, sienten que han disminuido sus ganancias, ha bajado la productividad y han tenido que adoptar medidas de control en inventarios y en contratación de personal y establecer sistemas de seguridad para protegerse.

El resultado nos muestra que la percepción y el haber sido víctimas tiene un efecto similar, por lo que está llevando a las empresas a ajustar sus estrategias de gestión sobre todo en el ámbito de las ventas.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son parte importante de la economía en México, generan 72% del empleo y 52% del Producto Interno Bruto (PIB) del país, sin embargo, la delincuencia ha sido un factor que ha influido en el cierre de estas. En el país se destacan las condiciones económicas en las que el 80% de las empresas activas señalan que los problemas financieros, la inseguridad y violencia generada en los últimos años, así como el desconocimiento de fuentes crediticias, hacen que las empresas sean más vulnerables y sensibles al cierre. Peña (2017).

El presidente nacional de Alampyme Alejandro Salcedo Pacheco, comenta que el último sexenio ha presentado un mayor índice de inseguridad ya que han desaparecido cerca de 350 mil pequeñas y medianas empresas en el país.

La Cámara de Comercio Servicios y Turismo en Pequeño (Canacope) de la Ciudad de México dio a conocer que en lo que va de este año, nueve de cada 10 empresarios del sector de las micro, pequeñas y medianas empresas de la capital del país, sufrieron algún evento relacionado con la delincuencia ya sea de manera personal, familiar, círculo cercano o en su negocio.

De acuerdo a datos del Institute for Economics and Peace (2019) el impacto económico de la violencia en nuestro país ascendió a 5.16 billones de pesos; Chihuahua se encuentra entre los cinco estados menos pacíficos de México, lo cual representa un costo per cápita promedio de 53 mil 286 pesos.

En la ciudad de Chihuahua existen 33,985 micro y pequeñas empresas, las cuales representan gran parte del sector económico local, sin embargo en los últimos años han sido víctimas de la delincuencia organizada. Los principales problemas de delincuencia que enfrentan los empresarios son robo, extorsiones, asalto, fraude, actos de corrupción, entre otros.

El INEGI (2018) a través de la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas 2018 estima que en el país existen 1.5 millones de unidades económicas que han sido víctima de la delincuencia, prevaleciendo el robo hormiga como principal delito. En 2017 el estado de Chihuahua presentó 3,196 víctimas de delito por cada 10,000 unidades económicas, cifra menor a la presentada en 2015 (INEGI, INEGI, 2018).

En esta investigación analizaremos el efecto de la delincuencia en las estrategias implementadas por las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Chihuahua, que permitan desarrollar acciones para su permanencia.

Con base en el objetivo planteado el reporte de investigación se desarrolla en las siguientes etapas: después de la introducción se revisa el marco teórico que aborda las principales aportaciones sobre el tema, se determina el método de investigación, instrumento de recolección de información, muestra y muestreo, para después generar los resultados de estadística descriptiva, correlación de información y concentrado de variables. Este trabajo concluye con la discusión de los autores permitiendo tomar conciencia de la situación que prevalece en la micro y pequeña empresa de la ciudad de Chihuahua respecto al efecto de la delincuencia.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos

enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 90.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 90.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la

diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho,

Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica,

independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 90.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 90.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.

Tabla 90.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.

Tabla 90.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Chihuahua, Chihuahua, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 90.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Chihuahua, Chihuahua, el cual tiene una población de 878,062 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 47.8 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.3 personas, 1.4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 44.5% tiene educación básica, 24.3% media superior y 29.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 55.7% y la no activa 44.3% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 34812 unidades económicas, de las cuales 33985 son micro y pequeñas empresas, que representan 97.6% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Chihuahua, Chihuahua. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 244 directores de mype, cantidad que no es lo suficientemente grande para lograr una significancia de 5%, por lo que los resultados del estudio en este municipio deben ser tomados con cautela. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados,

tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 45.5% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 39.4 años; el estado civil más representado es casado, con 56.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 3.3% de los directores no cuenta con educación formal, 2.5% estudió primaria, 20.9% estudió secundaria, 39.8% estudió bachillerato, 28.7% terminó la licenciatura y el restante 4.9% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.1 horas a la semana a su negocio. En la tabla 90.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 90.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas del municipio de Chihuahua.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.650
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	14.050
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.410
Construcción	0.830
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	19.830
Comercio al menudeo	34.300
Transporte y almacenamiento	1.650
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	7.440
Información y comunicaciones	2.070
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	1.240
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.650
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.650
Actividades de enseñanza	2.070
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.830
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.070
Otras actividades de servicios	7.850
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.410

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 244 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 90.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 90.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.832	1.075	0.961
Análisis de mercado	3.836	0.699	0.825
Proveedores	4.040	0.809	0.851
Dirección	3.823	0.644	0.756
Finanzas	4.075	0.685	0.844
Gestión de ventas	3.565	0.967	0.852
Producción – Operación	4.260	0.732	0.781
Innovación	3.305	1.011	0.879
Mercadotecnia	3.609	0.735	0.794
Satisfacción con la empresa	3.845	0.591	0.571
Ventaja competitiva	4.021	0.732	0.780
Ámbito de ventas	3.000	1.081	0.739
Responsabilidad social ISO 26000	3.796	0.957	0.921
Valoración del entorno	4.030	0.669	0.847

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 84.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 64.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 33.7% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.1 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Chihuahua, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, y que ésta afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 90.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 90.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.809	3.837	-0.180	149	0.854
Análisis de mercado	3.980	3.754	2.350	162	0.020
Proveedores	4.228	3.944	2.560	156	0.011
Dirección	3.881	3.794	0.970	156	0.332
Finanzas	4.135	4.049	0.930	168	0.352
Gestión de ventas	3.481	3.614	-0.960	143	0.339
Producción – Operación	4.355	4.213	1.490	180	0.137
Innovación	3.425	3.237	1.380	169	0.169
Mercadotecnia	3.646	3.590	0.560	165	0.577
Satisfacción con la empresa	3.921	3.805	1.430	160	0.153
Ventaja competitiva	4.107	3.976	1.310	160	0.193
Ámbito de ventas	3.098	2.940	1.030	148	0.305
Responsabilidad social ISO 26000	3.918	3.730	1.580	211	0.115
Valoración del entorno	4.181	3.951	2.660	186	0.008

Fuente: Datos propios.

En la tabla 90.6 se observa que la percepción de la delincuencia, tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios, está llevando a las empresas de Chihuahua a ajustar sus estrategias de gestión.

Tabla 90.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.186	-0.124	0.205
Análisis de mercado	-0.133	0.231	0.005
Proveedores	-0.136	0.366.	0.148
Dirección	-0.059	0.184	0.102
Finanzas	0.173	0.256	0.047
Gestión de ventas	0.223	-0.222	0.028

Tabla 90.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Producción – Operación	0.155	0.107		0.003
Innovación	-0.01	0.385		0.122
Mercadotecnia	0.006	0.001		0.073
Satisfacción con la empresa	-0.094	0.25.		0.163.
Ventaja competitiva	-0.062	0.033		0.042
Ámbito de ventas	-0.437.	0.701**		0.244
Responsabilidad social ISO 26000	-0.216	0.178		0.079
Valoración del entorno	0.017	0.286.		-0.105

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

Los delitos contra las empresas son cada vez más frecuentes y producen graves daños a las mismas y al país, ya que no solamente son víctimas de las personas externas o del crimen organizado, también uno de los delitos con mayor incidencia que se padece es el robo hormiga que realiza el mismo personal.

La delincuencia es un mal en el que deben participar todos los sectores de la sociedad, para su erradicación. La delincuencia existe porque los delincuentes ven mayores ventajas al quebrantar la ley, que el castigo que recibirán por ese acto; lo que se propone es la revisión al sistema de justicia para que se incrementen los castigos y se promueva la confianza en la aplicación de las leyes, contar con policías capacitados y bien pagados que no sean parte de la corrupción, incrementar las oportunidades de empleo y el acceso a todos los jóvenes a la educación, así como darle seguimiento a las denuncias, ya que de acuerdo al ENVE(2018) del total de denuncias realizadas ante el Ministerio Público el 62.9% especifica que no se resolvió.

En la ciudad de Chihuahua las Mypes han tenido que cambiar las estrategias aplicadas en su negocio debido a los actos delincuenciales que actualmente se generan en el estado. De acuerdo a la ENVE (2018) el delito con mayor incidencia es el robo hormiga, seguido de extorsiones, robo o asalto de mercancía, extorsión y fraude. En el año 2017, 3196 empresas fueron víctimas del delito.

Dentro de las estrategias implementadas por los negocios está la protección física, como instalación de circuito cerrado de vigilancia, instalación de dispositivos de localización para el transporte, así como el retirar logotipos del exterior, cambiar vehículos nuevos por modelos atrasados, retirar dinero efectivo de manera frecuente, cambiar la nómina por

tarjeta y cambiar las prácticas habituales en el manejo del negocio. Estas estrategias han permitido la permanencia en el mercado de las Mypes de la ciudad de Chihuahua.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Intituto Nacional de Estadística y Geografía (2018). Inegi. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enve/2018/doc/enve_2018_presentacion_ejecutiva.pdf

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2018). *Inegi*. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enve/2018/doc/enve_2018_presentacion_ejecutiva.pdf
- Institute for Economics & Peace. (2019). [economicsandpeace.org](http://visionofhumanity.org/app/uploads/2019/06/Mexico-Peace-Index-2019-Spanish.pdf). Recuperado de 2019, de <http://visionofhumanity.org/app/uploads/2019/06/Mexico-Peace-Index-2019-Spanish.pdf>
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Peña Ahumada, Aguilar Rascón, Posada Velázquez (Anchondo, Martínez, Medina y Prieto). (2017). Factores que determinan el cierre de la micro y pequeña empresa, un análisis comparativo entre empresas activas e inactivas. Caso Chihuahua, Chihuahua. (86-96). México: Pearson.

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 91

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Jocotitlán

Irma Amelia Ayala Ríos

Saúl González Cruz

Iván López Sánchez

RESUMEN

Hoy en día las mypes (micro y pequeñas empresas) se enfrentan a un sin número de retos en su entorno y mercado; uno de éstos es que los administradores de las mismas ya no solo tienen que implementar estrategias de desarrollo y crecimiento de la organización; sino que el fenómeno social de la delincuencia provoca una descompensación hacia el interior de la misma.

En el presente trabajo se analizaron estadísticas que nos dejan ver de una manera muy clara como afectan las estrategias de gestión dentro de las mypes; con base en los resultados de ésta investigación podemos constatar que tal fenómeno impacta dentro de las mismas con problemas de tipo socioeconómicos, problemas tecnológicos y problemas administrativos fiscales.

De manera general, podemos destacar que la estructura de una pyme tiene un alto grado de complejidad que día a día los administradores deben enfrentar; como lo son las variables del mercado, la competitividad, la situación económica global, la piratería, adema de ocuparse por un factor externo que ha crecido exponencialmente, como lo es la delincuencia, situación que pone en riesgo la permanencia de las pymes que son la base de la economía de nuestro país, por lo que nuestras autoridades deberán tomar las acciones adecuadas para que se genere confianza y certidumbre en la creación de este tipo de organizaciones y así lograr el crecimiento de nuestro país.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Es preciso mencionar que para el caso de México el impacto económico de la delincuencia en las variables economicas, si genera in impacto negative y existen estudios que evalúan el fenómeno desde diversos ángulos: algunos se refieren al aspecto psicológico, de salud o antropológico de la violencia en el país. Entre éstos destacan los de Marcial-Jiménez (2009) y Aguilar et al. (2012). Del primero se tiene un estudio sobre la relación entre la violencia y el narcotráfico; en cuanto al segundo, es un libro con varios estudios que examinan las bases sociales del crimen organizado. En el ámbito de la ciencia económica, el tratamiento de este tema ha sido poco abundante.² Cabe mencionar el estudio de Madrazo (2009), el cual

considera variables de crimen y violencia e identifica una correlación negativa entre éstas, el PIB y los salarios. Asimismo, quedan de manifiesto los elementos importantes de la estructura y el funcionamiento de la IED en los países en desarrollo. Por otra parte, Bernal y Castillo (2012) muestran en su análisis cómo la violencia afecta la IED en México y sus entidades federativas. Ellos identifican un efecto negativo de la inseguridad sobre la distribución de la inversión a través de los estados.

En el entorno económico actual en el que se desenvuelven las empresas es parecido mencionar que factores como la pobreza pudieran detonar o desencadenar actos delictivos y por ende la minimización del comercio y el turismo y ese a su vez se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Es evidente que existe una relación entre el temor que tienen los empresarios establecidos en la zona norte del estado de México, las posibles estrategias para combatir dicho fenómeno o por lo menos estar informados sobre lo que se tiene que hacer de presentarse una situación delictiva en el lugar de trabajo, existe incertidumbre y escepticismo por parte del sector directivo sobre los acontecimientos que puedan ocurrir en el futuro.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 91.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 91.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un

vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 91.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 91.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.

Tabla 91.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 91.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Jocotitlán, Estado de México, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 91.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Jocotitlán, Estado de México, el cual tiene una población de 65,291 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 26 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 54.6 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4 personas, 6.3% de la población no cuenta con instrucción educativa, 58.5% tiene educación básica, 19.2% media superior y 15.9% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 45.8% y la no activa 54.2% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 1828 unidades económicas, de las cuales 1704 son micro y pequeñas empresas, que representan 93.2% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Jocotitlán, Estado de México. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 314 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 42.7% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.8 años; el estado civil más representado es casado, con 66.3%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 11.8% de los directores no cuenta con educación formal, 15.3% estudió primaria, 33.8% estudió secundaria, 26.1% estudió bachillerato, 12.1% terminó la licenciatura y el restante 1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.87 horas a la semana a su negocio. En la tabla 91.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 91.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.320
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	7.400
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.320
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	12.540
Comercio al menudeo	62.700
Transporte y almacenamiento	0.640
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	1.290
Información y comunicaciones	4.180
Actividades financieras y de seguros	0.320
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.570
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.290
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.890
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.320
Otras actividades de servicios	2.890
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.320

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 314 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 91.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 91.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.745	0.936	0.952
Análisis de mercado	3.739	0.697	0.834
Proveedores	4.119	0.643	0.810
Dirección	3.725	0.671	0.766

Tabla 91.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Finanzas	3.831	0.771	0.902
Gestión de ventas	3.428	1.022	0.883
Producción – Operación	4.165	0.715	0.839
Innovación	3.384	0.931	0.887
Mercadotecnia	3.544	0.764	0.830
Satisfacción con la empresa	3.785	0.595	0.625
Ventaja competitiva	4.042	0.619	0.772
Ámbito de ventas	3.204	1.067	0.811
Responsabilidad social ISO 26000	3.692	0.959	0.933
Valoración del entorno	3.781	0.782	0.894

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 76.4% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 51.3% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 28.8% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 8.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Jocotitlán, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 91.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 91.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.872	3.676	1.870	215	0.063
Análisis de mercado	3.704	3.733	-0.350	181	0.730

Tabla 91.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Proveedores	4.137	4.122	0.210	207	0.834
Dirección	3.797	3.696	1.230	173	0.219
Finanzas	3.920	3.779	1.450	164	0.149
Gestión de ventas	3.552	3.379	1.340	164	0.182
Producción – Operación	4.195	4.154	0.450	164	0.655
Innovación	3.474	3.327	1.280	170	0.201
Mercadotecnia	3.648	3.494	1.640	179	0.103
Satisfacción con la empresa	3.765	3.778	-0.180	181	0.854
Ventaja competitiva	4.115	4.011	1.300	158	0.196
Ámbito de ventas	3.285	3.159	0.960	165	0.340
Responsabilidad social ISO 26000	3.693	3.680	0.110	156	0.913
Valoración del entorno	3.923	3.715	2.110	162	0.037

Fuente: Datos propios.

En la tabla 91.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Jocotitlán ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 91.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.06	0.206	-0.069
Análisis de mercado	0.036	0.157	-0.089
Proveedores	-0.011	-0.006	-0.04
Dirección	0.217	0.238	-0.127
Finanzas	0.005	0.044	-0.02
Gestión de ventas	0.073	0.457*	0.048
Producción – Operación	0.153	0.045	-0.198*
Innovación	0.416.	0.074	0.028
Mercadotecnia	0.21	0.014	0.059

Tabla 91.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Satisfacción con la empresa	0.05	0.122	-0.163*
Ventaja competitiva	0.074	-0.015	-0.048
Ámbito de ventas	-0.033	0.057	-0.076
Responsabilidad social ISO 26000	0.349	0.002	-0.16
Valoración del entorno	0.16	0.171	0.06

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Quiroz Félix, Jorge; Castillo Ponce, Ramón Amadeo; Ocegueda Hernández, Juan Manuel; Varela Llamas, Rogelio (2015). Delincuencia y actividad económica en México Norteamérica. *Revista Académica del CISAN-UNAM*, vol. 10, núm. 2, julio-diciembre, 2015, pp. 187-209 Centro de Investigaciones sobre América del Norte Distrito Federal, México.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isisys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Scharfrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 92

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Casos Zipaquirá y Cajicá.

José Alirio Pinzón Riaño, Universidad Militar Nueva Granada
Carlos Alberto Almanza Junco, Universidad Militar Nueva Granada
Diego Orlando Aponte Chirivi, Universidad Militar Nueva Granada
Maria del Pilar Pulido Ramirez, Fundación Universitaria del Área Andina

RESUMEN

El siguiente escrito presenta de manera amplia un contexto general de la delincuencia y la violencia en dos municipios de la Sabana Centro de Cundinamarca, los cuales son Cajicá y Zipaquirá, municipios con un alto grado de desarrollo y crecimiento demográfico que permiten una contextualización de estos dos fenómenos en la sociedad.

Queriendo evidenciar su impacto en su entorno en la zona enunciada, se desarrolló una amplia investigación que relaciona una de las variables más importantes en la actualidad económica en la región en las Mypes con el factor de la delincuencia y como se vincula al tema productivo, a lo largo del presente trabajo investigativo se abordarán temas de desarrollo y crecimiento de las Mypes, donde se pretende exponer su avance en la economía y los efectos de la violencia, hasta su posición en la actualidad del país.

También se analizará su problemática actual, identificando sus limitaciones desde su entorno social, estructura organizacional, la constitución legal de la empresa y su entorno financiero, y por último el impacto y beneficios de las mismas en el comercio local, lo cual está relacionado con su nivel de participación en los negocios de la región.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Con el presente documento se quiere abordar cual ha sido el impacto de la delincuencia en las Mypes e influencia que ha tenido en los gobiernos locales, donde se tomarán diferentes estudios con el objetivo de evaluar sus repercusiones en sus entornos.

Con la investigación se quiere exponer si las herramientas dadas abarcan todos los campos relevantes en los que se está haciendo énfasis en esta investigación han sido explotados para mejorar la productividad de las empresas de la región esto con el fin de tener una visión más clara referente al tema y plantear las diferentes alternativas que logren cerrar la brecha que deja la delincuencia.

Zipaquirá y Cajicá ha sido una de las regiones que ha tenido que lidiar con esta amenaza, que sin duda ha desestabilizado la economía y el crecimiento. La delincuencia y la violencia ha dejado daños irreparables, especialmente aquellos que viven en las zonas urbanas como en las rurales a los cuales se les ha arrebatado la tranquilidad, su libertad, sus recursos, sus hogares y en el peor de los casos el derecho a vivir.

Como se sabe la delincuencia, la extorsión, daños a la infraestructura, desplazamientos forzados, pérdidas humanas, entre otros, son los principales elementos que nublan la vista de un futuro prometedor y generan incertidumbre de si las cosas mejorarán o no. Económicamente hablando está comprobado que éste tipo de traumatismo generan tasas bajas de crecimiento y repercuten en la calidad de vida de los habitantes de la región.

De igual forma, el enfoque de este documento es mostrar y evaluar los diferentes aspectos que fueron fundamentales dentro del proceso productivo de las Mypes, evaluando aspectos sociales, en los diferentes entornos y como estas realizaron su influir en la construcción de los factores económicos y políticos de manera global; Teniendo en cuenta que el factor social es el pilar que da apertura al enfoque de productividad y a partir de ello se realizara un análisis de algunas teorías que muestran argumentos claves para obtener una visión amplia e imparcial que nos ayudan identificar de forma práctica y veraz explicar cuál es la incidencia que tiene la delincuencia en esas organizaciones.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, presentamos en la primera parte una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en Latinoamérica; más adelante hablamos sobre el contexto de las micro y pequeñas empresas [Mype] en la región. Con esto de contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia tiene en la toma de decisiones –es decir en las estrategias de gestión– de los directores de las Mypes.

Delincuencia en Latinoamérica

En este trabajo se aborda dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes: Por un lado, se aborda la victimización por la delincuencia, entendida como el haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la esta experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es particularmente una de las regiones en donde más está presente la delincuencia en el mundo (e.g. Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010), comúnmente se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de la prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona. En la Tabla 92.1 se pueden ver estos índices para los países en donde se realizó este estudio.

Tabla 92.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor del 44% de los latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), basado en el número de homicidios de la región, el 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en el 2015 sucedieron en Latinoamérica, en donde sólo vive el 9% de la población mundial, esto habla de que no solo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se pudiera explicar en gran medida por tres factores: La desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017) ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con la globalización los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder diversos bienes a los que antes no se tenía ninguna posibilidad de acceso, sin embargo, las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la delincuencia en Latinoamérica sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada ya que en gran medida el incremento de la delincuencia en la región ha estado vinculado al crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los 80, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998 los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Algunos autores mencionan, por otro lado, que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen estos en la economía, sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo de cómo afecta la delincuencia a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y con esto a las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp, & Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia, generan ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como efecto un incremento de la delincuencia. La delincuencia también reduce la esperanza de vida poblacional, a la que Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre uno y hasta dos años en las épocas de mayor crisis; esta baja en la esperanza de vida también desincentiva la planeación a largo plazo provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y hace atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores mencionan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el PIB per cápita tienen un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y con menos años de educación formal, que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos

variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de la misma, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales, o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otras cosas. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia ya que en Colombia, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha subido.

Contexto mypes

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando además del número de empleados, sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck, & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría, no requiere un estatus jurídico formal ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar, & Peña (2016), busca simplificar la clasificación de las empresas de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada et al., 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes comparado con las medianas o grandes (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que el 53% de las empresas en general, reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios, sin embargo, también comenta que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman, & Belas, 2017), con un incremento del costo (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existen una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y ha sido aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido solamente en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el efecto de las partes por separado; particularmente se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando de para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p.27). En la Tabla 92.2 podemos observar las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utiliza como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 92.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 92.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado, las personas cambian sus comportamientos de acuerdo a su experiencia con la delincuencia y a la percepción del riesgo de ser víctima de la delincuencia. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene un efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social, está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga mencionan (Briceño-León y Zubillaga, 2002), que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para trabajar horas extras ya que el estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen, & Ghani (2014), agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contra intuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las negociaciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho et al. (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos más no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población, en el caso de este estudio es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Zipaquira y Cajicá, Cundinamarca a partir del análisis sistémico y medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la Tabla 92.2 ponderando si la diferencia entre las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización –haber sido víctimas de la delincuencia –, en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en los municipios de Zipaquirá y Cajicá, Cundinamarca, el cual tiene una población de 195315 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 45 años; por cada 100 personas en edad productiva hay en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4 personas, 6.8% de la población no cuenta con instrucción educativa, 55% tiene educación básica, 30% media superior y NA% superior. La población económicamente activa (PEA) es 87% y la no activa 13% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio de Cajica cuentan con un total de 1.840 empresas las cuales micro son 13%, pequeña 10%, medianas 7%, grandes 6% y sin clasificación 6% y Zipaquirá de un total de 3.624 empresas de las cuales micro son 27%, pequeña 12%, medianas 6%, grandes 1% y sin clasificación 26%. (DANE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Zipaquirá y Cajicá, Cundinamarca. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 261 directores de mypes lo que permite tener un nivel de significancia del 5%. La recopilación de la información fue llevada a cabo por alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura del mismo en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

El 49.1% de los directores de la muestra son mujeres con una edad promedio de 40.9 años; el estado civil más representado es casado con el 54%. Respecto a la escolaridad se encontró que un 7.7% de los directores no cuenta con educación formal, el 10.3 estudió primaria, el 30.5% estudió secundaria, el 33.8% estudió bachillerato, 15.8% terminó la licenciatura y el 1.9% restante tiene estudios de posgrado. Estimamos que en promedio los directores dedican 7.84 horas a la semana a su negocio. En la Tabla 92.3, se las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 92.3 Actividad de las micro y pequeña empresa de Zipaquirá y Cajicá.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.360
Explotación de minas y canteras	0.190
Industrias manufactureras	11.300
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.460
Construcción	0.700
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	16.960

Tabla 92.3 Actividad de las micro y pequeña empresa de Zipaquirá y Cajicá.

Actividad	%
Comercio al menudeo	45.850
Transporte y almacenamiento	0.690
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	6.790
Información y comunicaciones	2.230
Actividades financieras y de seguros	0.310
Actividades inmobiliarias	0.230
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.790
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.070
Actividades de enseñanza	0.540
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.000
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.680
Otras actividades de servicios	5.170
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.670

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo a la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto en su mayoría, son alumnos de las universidades en donde los autores son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía internet, creada ex profesor para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada et al. (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé / no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción – operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola llamada Responsabilidad social ISO 26000]. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el

promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas a lo que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías, quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido ni ellos directamente, ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (si/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, etc., y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación presentamos la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 49935 mypes estudiadas. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la Tabla 92.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a .75.

Tabla 92.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.834	0.996	0.956
Análisis de mercado	3.785	0.775	0.864
Proveedores	4.146	0.708	0.827
Dirección	3.751	0.760	0.821
Finanzas	3.943	0.784	0.899
Gestión de ventas	3.512	1.017	0.879
Producción – Operación	4.258	0.727	0.835
Innovación	3.333	1.046	0.909
Mercadotecnia	3.624	0.823	0.865
Satisfacción con la empresa	3.794	0.645	0.679
Ventaja competitiva	4.038	0.736	0.826
Ámbito de ventas	3.263	1.067	0.806
Responsabilidad social ISO 26000	3.754	0.998	0.940

Tabla 92.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Valoración del entorno	3.931	0.745	0.883

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que el 83.9% mencionó que según su percepción al menos uno de los diez delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 61.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, el 31.4% de los participantes de la zona mencionaron haber sido víctimas de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las pymes de Zipaquirá y Cajicá, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no han sido víctimas. Adicionalmente ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la Tabla 92.5 se puede ver que en varias variables sí existe un efecto por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos en las implicaciones de estas.

Tabla 92.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.867	3.819	5.010	32,509	0.000
Análisis de mercado	3.828	3.765	8.430	31,283	0.000
Proveedores	4.158	4.140	2.540	30,734	0.011
Dirección	3.809	3.725	11.530	31,049	0.000
Finanzas	4.007	3.913	12.500	30,854	0.000
Gestión de ventas	3.609	3.467	14.700	31,478	0.000
Producción – Operación	4.261	4.258	0.440	30,413	0.659
Innovación	3.426	3.288	13.740	31,012	0.000
Mercadotecnia	3.698	3.589	13.790	30,803	0.000
Satisfacción con la empresa	3.810	3.786	3.990	30,726	0.000
Ventaja competitiva	4.061	4.027	4.770	31,859	0.000
Ámbito de ventas	3.335	3.227	10.440	30,299	0.000

Tabla 92.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Responsabilidad social ISO 26000	3.836	3.718	12.390	31,322	0.000
Valoración del entorno	4.036	3.883	21.910	32,821	0.000

Fuente: Datos propios.

En la Tabla 92.6 se puede ver que la percepción de que la delincuencia afecta tiene un efecto en más variables que el mero reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Zipaquirá y Cajicá a ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 92.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.006	0.029.	0.041***
Análisis de mercado	0.051***	0.06***	0.023**
Proveedores	-0.005	0.054***	-0.007
Dirección	0.024.	0.084***	0.053***
Finanzas	0.027*	0.104***	0.076***
Gestión de ventas	0.104***	0.12***	0.1***
Producción – Operación	0.045***	0.019	-0.014.
Innovación	0.014	0.211***	0.087***
Mercadotecnia	0.048***	0.13***	0.065***
Satisfacción con la empresa	0.003	0.019.	-0.001
Ventaja competitiva	0.019	0.049***	0
Ámbito de ventas	-0.033.	0.262***	0.047***
Responsabilidad social ISO 26000	-0.003	0.15***	0.092***
Valoración del entorno	0.108***	0.18***	0.09***

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan.
- Briceño-León, R., & Zubillaga, V. (2002). Violence and Globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J., & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L., & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México, D.F.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. Aguascalientes, México.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L., & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. In L. Jaitman (Ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (1st ed., pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida : más allá de los hechos. p. Banco Interamericano de Desarrollo.

- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo*. Santiago de Chile.
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C., & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México, DF.: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C., & Peña, N. B. (2018). Método. In S. A. Delgado (Ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico*. Tomo I (pp. 23–33). Ciudad de México: Editorial Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T., & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N., & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S., & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R., & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. In R. Di Tella, S. Edwards, & E. Scharfrodsky (Eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica. Retrieved from <https://archivosociologico.files.wordpress.com/2010/08/teoria-general-de-los-sistemas-ludwig-von-bertalanffy.pdf>

CAPÍTULO 93

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso: Bogotá D.C., Colombia (localidades de: Barrios Unidos, Suba, Engativá, Puente Aranda, Fontibón y Kennedy)

José Alirio Pinzón Riaño, Universidad Militar Nueva Granada

Henry León Torres, Universidad Militar Nueva Granada

Eliana Patricia Sánchez Parra, Corporación Universitaria Minuto de Dios

Helman Baltan Bejarano, Corporación Universitaria Minuto de Dios

RESUMEN

Este documento tiene como propósito centrarse en el impacto que tiene la delincuencia en la toma de decisiones o estrategias fijadas por los directores de las micro y pequeñas empresas (mype) en seis (6) localidades de Bogotá D.C.

Para ello, se observa en primer lugar, el vínculo existente entre violencia y delincuencia, como fenómenos característicos de nuestros países latinoamericanos y por ende del caso colombiano, identificando factores explicativos principales de estos comportamientos.

Seguidamente, se hace mención de distintas reacciones tanto individuales como organizacionales, representativas de los efectos que la delincuencia deja en sus víctimas, debido a que las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. Esto se traduce en efectos y construcciones colectivas que impactan nuestras estructuras productivas, económicas y organizacionales.

A continuación, la revisión de literatura efectuada permite señalar aspectos generales del fenómeno delincuencial y contextualiza a las mypes como escenario de aplicación del estudio. Por su parte en el apartado método, se describe al enfoque sistémico como método de análisis seleccionado en la investigación. se presenta el análisis de la muestra, su rigor estadístico y las condiciones seleccionadas para medir la experiencia de la delincuencia por parte de los empresarios afectados, la percepción de delincuencia en su entorno y la afectación que los mismos consideran sobre su empresa.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La situación actual de la delincuencia como fenómeno social en Latinoamérica, es la manifestación y resumen de una serie de procesos históricos, tales como la violencia, las crisis políticas, económicas y educativas que se han vivido de manera particular en cada uno de nuestros países, y que hoy de manera infortunada, le caracteriza como región.

La involución institucional y de algunas de las organizaciones encargadas de la seguridad y convivencia en nuestras ciudades y municipios, han permitido que el fenómeno delincuencial ponga en entredicho la capacidad del gobierno civil y de las instituciones policiales para su manejo; bien sea por efecto de la corrupción, del bajo interés o capacidad de sus funcionarios, o incluso por las limitantes en términos de aplicación de justicia y sanción a los delincuentes, aspectos que generan efectos perversos de estímulo, incentivo y hasta de reconocimiento al ejercicio y permanencia de las personas en actividades delincuenciales en nuestros países.

Dentro de las principales consecuencias de la delincuencia, preocupa el efecto personal y social que ésta deja a sus víctimas, no solo por el impacto del delito que les afectó, sino principalmente por la percepción e interacciones que las víctimas desarrollan a partir de esta situación, sobre su entorno familiar, social y económico; y en general sobre su forma de vivir, de trasegar y ver a una sociedad cuyos cambios a este respecto, no permite nuevas oportunidades a grandes masas de la población en el corto plazo.

Por lo anterior y siendo conscientes, que la lógica empresarial no ha escapado a esta difícil atmósfera social, es en la empresa, donde en ejercicio del libre mercado, la permisividad, aceptación o el miedo toman espacio, conformando una mezcla explosiva de variables que permite en muchos casos, prácticas delincuenciales camufladas en la cotidianidad, naturalizando relaciones que afectan a nuestras organizaciones y economías. Ese camuflaje incluso hoy se evidencia en transacciones delictivas que conforman complejos mercados con apariencias “normales”, como reventas de artículos robados en mercado de usados ubicados en zonas específicas de la ciudad, comercio informal de todo tipo de bienes y servicios sin origen claro en localidades con alta población flotante, proliferación de actividades ilegales en los centros urbanos como la piratería y microtráficos de narcóticos, que se complejizan llegando a procesos delincuenciales más profundos, derivados del robo o delincuencia común, configurando estructuras organizadas delictivas en el narcotráfico, el contrabando, el secuestro y homicidios en su formas más elevadas.

Lo anterior, motiva la realización de este trabajo de investigación al buscar evidencias que permitan establecer el efecto que el fenómeno delincuencial tiene sobre el empresario bogotano y más exactamente, sobre su toma de decisión en las mypes de las localidades bogotanas estudiadas, cuyo entorno hoy refleja como principal problemática de la ciudad, el deterioro en la seguridad y la necesidad de fortalecer a las mypes como estructuras claves para la economía bogotana.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 93.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 93.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por

ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los microempresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 93.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 93.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del Sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del Sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del Sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.

Tabla 93.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto

también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Bogotá D.C. en sus localidades de: Barrios Unidos, Suba, Engativá, Puente Aranda, Fontibón y Kennedy, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 93.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en seis (6) de las veinte (20) localidades en que se encuentra dividida la Ciudad de Bogotá D.C. capital de la República de Colombia. Las localidades objeto de estudio fueron: Barrios Unidos, Suba, Engativá, Puente Aranda, Fontibón y Kennedy. Bogotá D.C., tiene una población de 7.181.469 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 30 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 17,6% en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3,1 personas, 31.03% de la población no cuenta con instrucción educativa, 36.6% tiene educación básica, 32.6% media superior y 7.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 68.91% y la no activa 31.03% (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE 2019, Cifras preliminares Censo 2018). Bogotá D.C., cuenta con 837.602 unidades económicas registradas, de las cuales 773.107 son micro y pequeñas empresas, que representan 97.7% (Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría de Desarrollo Económico de Bogotá, Dirección de Estudios de Desarrollo Económico, Boletín de Emprendimiento No. 52, 2019).

Muestra

La población estudiada está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Bogotá D. C. en las localidades de: Barrios Unidos, Suba, Engativá, Puente Aranda, Fontibón y Kennedy. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype está definida como cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 411 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, se encontró que el 47.9% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.4 años; el estado civil más representado es casado, con 34.3%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 10.5% de los directores no cuenta con educación formal, 8.3% estudió primaria, 34.5% estudió secundaria, 30.4% estudió bachillerato, 14.4% terminó la licenciatura y el restante 1.9% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.58 horas a la semana a su negocio. En la tabla 93.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 93.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de las localidades Bogotanas: Barrios Unidos, Suba, Engativá, Puente Aranda, Fontibón y Kennedy.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.510
Explotación de minas y canteras	0.250
Industrias manufactureras	17.470
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	2.030
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	11.900
Comercio al menudeo	36.960
Transporte y almacenamiento	1.010
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	5.570
Información y Comunicaciones	2.030
Actividades financieras y de seguros	0.510
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	9.370
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	2.030
Actividades de enseñanza	0.510

Tabla 93.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de las localidades Bogotanas: Barrios Unidos, Suba, Engativá, Puente Aranda, Fontibón y Kennedy.

Actividad	%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.770
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.030
Otras actividades de servicios	5.570
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.510

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en

los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 411 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 93.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 93.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.845	0.967	0.959
Análisis de mercado	3.914	0.586	0.781
Proveedores	4.091	0.541	0.711
Dirección	3.919	0.560	0.700
Finanzas	4.149	0.597	0.855
Gestión de ventas	3.656	0.896	0.866
Producción – Operación	4.361	0.557	0.765
Innovación	3.510	0.851	0.866
Mercadotecnia	3.768	0.630	0.794
Satisfacción con la empresa	3.804	0.579	0.628
Ventaja competitiva	4.097	0.587	0.737
Ámbito de ventas	3.243	1.054	0.794
Responsabilidad social ISO 26000	3.962	0.783	0.905
Valoración del entorno	4.074	0.546	0.814

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 82.7% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 62.5% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 28.9% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Barrios Unidos, Suba, Engativá, Puente Aranda, Fontibón y Kennedy, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 93.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 93.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	T	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.643	3.930	-2.620	196	0.009
Análisis de mercado	3.952	3.898	0.840	221	0.404
Proveedores	4.028	4.110	-1.400	220	0.162
Dirección	3.878	3.931	-0.880	224	0.379
Finanzas	4.054	4.182	-1.790	180	0.074
Gestión de ventas	3.733	3.618	1.220	232	0.223
Producción – Operación	4.361	4.353	0.130	262	0.898
Innovación	3.470	3.517	-0.500	213	0.615
Mercadotecnia	3.818	3.738	1.190	229	0.234
Satisfacción con la empresa	3.769	3.809	-0.690	252	0.494
Ventaja competitiva	4.080	4.101	-0.320	214	0.748
Ámbito de ventas	3.221	3.248	-0.230	210	0.817
Responsabilidad social ISO 26000	3.993	3.948	0.540	237	0.592
Valoración del entorno	4.096	4.068	0.440	191	0.659

Fuente: Datos propios.

En la tabla 93.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Barrios Unidos, Suba, Engativá, Puente Aranda, Fontibón y Kennedy ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 93.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	-0.193	-0.279		-0.006
Análisis de mercado	0.348**	-0.012		0.037
Proveedores	0.068	0.024		-0.064
Dirección	0.084	-0.015		-0.036
Finanzas	-0.072	0.024		-0.055
Gestión de ventas	0.222	-0.023		0.052
Producción – Operación	0.052	0.119		-0.014
Innovación	0.085	0.148		-0.073
Mercadotecnia	0.008	0.092		0.044
Satisfacción con la empresa	0.036	0.062		-0.087
Ventaja competitiva	0.078	-0.024		-0.031
Ámbito de ventas	-0.013	0.153		0.024
Responsabilidad social ISO 26000	0.033	0.087		0.042
Valoración del entorno	0.045	0.2.		0.025

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Secretaría de Desarrollo Económico de Bogotá, (2019). *Boletín Emprendimiento No. 52*. Bogotá D.C., Observatorio de Desarrollo Económico. <http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/boletiness>
- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (Dane) (2019). *Censo Nacional de Población y vivienda 2018*. Bogotá D.C.: Dane. https://sitios.dane.gov.co/cnpv/#!/cua_som
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva*

- evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187–207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>

- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 94

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Bogota

María Teresa Ramírez-Garzón, Universidad de La Salle
Carlos Mario Muñoz Maya, Universidad de La Salle
Olga Lucia Díaz Villamizar, Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca
Freddy Alexander Barrera Valbuena, Universitaria Agustiniana

RESUMEN

El propósito de este documento es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Bogotá, zona sur, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en las estrategias de gestión, en una muestra por conveniencia de 531 mypes. Se encuentra que existe efecto de la delincuencia en las variables de recursos humanos, análisis de mercado, proveedores, finanzas, gestión de ventas, mercadotecnia, ventaja competitiva y valoración del entorno que se refleja en la diferencia de medias. En tanto, que no hay afectación en las variables de dirección, producción – operación, innovación, satisfacción con la empresa y responsabilidad social ISO 26000. Se corrobora que ser afectados por la delincuencia lleva a los directores de las mypes a ajustar sus estrategias de gestión.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Una efectiva política de seguridad pública brinda condiciones adecuadas para proteger los bienes y la integridad física de las personas, generando un entorno donde las organizaciones y en general la sociedad, pueden realizar sus procesos o actividades. Ambientes de inseguridad y de delincuencia impactan negativamente la estructura de costos y rentabilidad de las empresas, en la medida en que las unidades económicas tienen que desviar recursos a la prevención o a tomar medidas de seguridad que en condiciones normales, se pudieran dedicar a ofrecer productos en el mercado a precios más accesibles, a la reinversión, a la generación de empleo y al propio crecimiento de la empresa.

En cuanto a los aspectos metodológicos, se planteó una investigación de tipo descriptivo de corte transversal, con la aplicación de un cuestionario a 531 empresarios mype de Bogotá

Zona Sur de diferentes actividades económicas, principalmente comercio al menudeo. El instrumento se elaboró a partir del enfoque sistémico.

El capítulo contiene 4 secciones: en la primera parte, se describen los aportes de autores consultados. Continuando el método donde se presenta el diseño de la investigación, el contexto local, la muestra, el instrumento de investigación, la estadística de las variables y confiabilidad. Finalizando con la presentación de los resultados, la discusión de los mismos y la bibliografía.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 94.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 94.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	

Tabla 94.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo

riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 94.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 94.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	— La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.

Tabla 94.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Innovación		La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia		Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	del	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	la	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva		Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas		Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000		Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000		Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	del	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio

cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Bogotá, zona sur, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 94.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Bogotá, zona sur, el cual tiene una población de habitantes de 7.181.469; la edad promedio de la población en general es de 30 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 34 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.1 personas, 7% de la población no cuenta con instrucción educativa, 93% tiene educación básica, 54% media superior y 8.5% superior. La

población económicamente activa (PEA) alcanza 73% y la no activa 27% (Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE, 2018). El municipio cuenta con 764.639 unidades económicas, de las cuales 741.699 son micro y pequeñas empresas, que representan 97% (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Bogotá, zona sur. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 531 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 49.2% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 41.7 años; el estado civil más representado es casado, con 40.5%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 10.2% de los directores no cuenta con educación formal, 3.6% estudió primaria, 42.7% estudió secundaria, 33.3% estudió bachillerato, 9.6% terminó la licenciatura y el restante 0.6% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 9.69 horas a la semana a su negocio. En la tabla 94.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 94.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Bogotá, zona sur .

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.190
Explotación de minas y canteras	0.380
Industrias manufactureras	11.860
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.380
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	16.570
Comercio al menudeo	46.700
Transporte y almacenamiento	0.190
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	6.210
Información y comunicaciones	1.880
Actividades financieras y de seguros	1.130
Actividades inmobiliarias	0.190
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.260

Tabla 94.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Bogotá, zona sur .

Actividad	%
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.560
Actividades de enseñanza	0.380
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.130
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	2.070
Otras actividades de servicios	7.910
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni

alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 531 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 94.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 94.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.858	0.821	0.929
Análisis de mercado	3.832	0.655	0.810
Proveedores	4.129	0.606	0.780
Dirección	3.794	0.599	0.764
Finanzas	4.183	0.585	0.870
Gestión de ventas	3.604	0.868	0.835
Producción – Operación	4.286	0.589	0.783
Innovación	3.391	0.912	0.885
Mercadotecnia	3.706	0.645	0.789
Satisfacción con la empresa	3.751	0.547	0.613
Ventaja competitiva	4.059	0.580	0.729
Ámbito de ventas	3.010	0.999	0.773
Responsabilidad social ISO 26000	3.831	0.771	0.892
Valoración del entorno	4.045	0.576	0.828

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 92.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 71.6% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 44.4% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.7 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Bogotá, zona sur, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 94.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente. Se encuentra que existe efecto de la delincuencia en las variables de recursos humanos, análisis de mercado, proveedores, finanzas, gestión de ventas, mercadotecnia, ventaja competitiva y valoración del entorno que se refleja en la diferencia de medias.

Tabla 94.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.958	3.788	2.400	503	0.017
Análisis de mercado	3.968	3.723	4.310	499	0.000
Proveedores	4.214	4.058	2.960	507	0.003
Dirección	3.831	3.765	1.260	509	0.208
Finanzas	4.243	4.139	2.080	512	0.038
Gestión de ventas	3.710	3.520	2.490	497	0.013
Producción – Operación	4.334	4.247	1.690	501	0.092
Innovación	3.433	3.359	0.930	497	0.351
Mercadotecnia	3.831	3.610	3.890	484	0.000
Satisfacción con la empresa	3.736	3.767	-0.650	468	0.517
Ventaja competitiva	4.151	3.987	3.310	523	0.001
Ámbito de ventas	3.098	2.938	1.830	496	0.068
Responsabilidad social ISO 26000	3.880	3.789	1.330	497	0.183
Valoración del entorno	4.138	3.968	3.430	513	0.001

Fuente: Datos propios.

En la tabla 94.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Bogotá, zona sur, ajustar sus estrategias de

gestión tanto como el haber sido víctima. (se recomienda aclarar la redacción del párrafo y hablar del resultado de la tabla 94.6)

Tabla 94.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	-0.251	0.199		0.019
Análisis de Mercado	0.04	-0.052		0.146*
Proveedores	-0.041	0.088		0.104.
Dirección	-0.066	0.078		0.057
Finanzas	-0.13	-0.018		0.132*
Gestión de ventas	0.149	0.079		0.107
Producción – Operación	0.01	-0.017		0.026
Innovación	-0.12	0.005		-0.001
Mercadotecnia	0	0.113		0.04
Satisfacción con la empresa	0.063	-0.086		-0.102*
Ventaja competitiva	0.106	-0.112		0.078
Ámbito de ventas	-0.023	0.162		0.068
Responsabilidad social ISO 26000	0.159	-0.117		0.085
Valoración del entorno	0.052	0.079		0.131*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114

- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>

- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isisys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>

UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app

Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 95

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Cali

Orlando Almeida Salinas
Jose David Valencia Valencia
Diana Carolina Micolta Rivas
Andres Felipe Salazar Esguerra

RESUMEN

El presente trabajo de investigación centra su interés en el efecto que tiene la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas (mype) caso Cali. A nivel metodológico el estudio cuenta con un enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo), con alcance descriptivo y diseño transversal; se abordó una muestra de 541 Mypes de Cali, Valle del Cauca en Colombia. Se utilizó un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la delincuencia. Los resultados obtenidos permiten observar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Cali a ajustar sus estrategias de gestión e innovación que afectan la competitividad empresarial.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo económico y regional del Valle del Cauca se encuentra fuertemente influenciado por las micro y pequeñas empresas - Mypes, de las cuales el 97,53% corresponden a empresas activas del total de empresas en la ciudad de Cali, aportando al fortalecimiento del tejido empresarial del departamento, por medio de la generación de empleo y estabilidad económica a sus habitantes, (Compitem360, 2019).

Sin embargo esa sensación de estabilidad se ve afectada por el fenómeno de la inseguridad, ya que según la encuesta de percepción ciudadana realizada en Cali durante el año 2019, encuentra que el 28% de la muestra tiene una percepción de inseguridad en la ciudad de Cali, cifra que ha disminuido en comparación a la encuesta realizada durante el año 2018, la cual se encontraba en 34%; De igual forma el 50% de los entrevistados perciben que el principal problema de inseguridad se encuentra relacionado con los atracos callejeros, seguido por problemas de drogadicción en un 47% y en menor medida la presencia de pandillas con un 22%, a su vez, se observa que el 4% resalta la presencia de atraco a las pequeñas y microempresas es decir, tiendas o negocios ubicados en los barrios; así mismo,

el 41% de los entrevistados manifiestan haber sido víctimas de algún delito durante el último año, siendo el atraco, con un 74%, el principal delito cometido, (IPSOS, 2019).

El agravante de esta situación se incrementa ante la falta de denuncia por parte de las víctimas, ya que el 56% no presentan una denuncia formal, teniendo en cuenta que el 68% de los afectados considera que la probabilidad de que el delito sea sancionado en Cali es baja, aunque esta cifra ha disminuido en comparación al año 2018, en la cual el 77% consideraba que la oportunidad de sanción era baja, (IPSOS, 2019).

La vinculación de una persona en el ámbito de la delincuencia surge a muy temprana edad, siendo los niños y adolescentes residentes de sectores vulnerables inducidos a la delincuencia por actores criminales, así, las pandillas se convierten en el principal referente a tener en cuenta, propagando de este modo el imaginario de conductas normales para su entorno, (Giraldo Paredes, Ocampo España, Tuta Niño, Gallego Ortiz, & López Flores, (2015).

La delincuencia organizada se encuentra conformada por individuos que se han vinculado debido a la presencia de factores, como “la escasa educación, la disfuncionalidad familiar, la influencia negativa de personas cercanas, el bajo nivel de ingresos” entre otros, (Roemer, 2001, citado por Giraldo Paredes et al., 2015)

Como se puede observar existen condiciones que han facilitado el surgimiento, mantenimiento y presencia de la delincuencia, entre estos: el crecimiento demográfico descontrolado y acelerado de la ciudad, sin contar con planeación urbanística, dado por los procesos migratorios al interior del país por causa del conflicto armado y en los últimos años por la migración proveniente de Venezuela, lo cual, sin lugar a dudas desencadena la creación de asentamientos humanos, que replican las condiciones de vulnerabilidad y ambientes propicios para la vinculación de sus habitantes en la práctica delictiva.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo se abordan dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, se aborda la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser

víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, se aborda la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 95.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 95.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, se debe considerar que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido

proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre esta reflexión es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica,

independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 95.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 95.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.

Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las

personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Cali, Valle del Cauca , a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 95.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Cali, Valle del Cauca , el cual tiene una población de 2.369.821 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 20-24 años; índice de dependencia demográfico en Cali es de 41,5; el promedio de habitantes por vivienda es de 4 personas, 4.6% de la población no cuenta con instrucción educativa, 30.9% tiene educación básica, 38.1% media superior y 16% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 65.1% y la no activa 34.9% (Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE, 2015). El municipio cuenta con 103.532 unidades económicas, de el 90.43% son micro y 7.10% son pequeñas empresas, que representan 97.53% del total de empresas activas a julio de 2019 (Compitem360, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Cali, Valle del Cauca . Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la

persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 541 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 50.6% de los directores de la muestra son mujeres, con una edad promedio de 39.9 años; el estado civil más representativo es casado, con 33.1%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 10.9% de los directores no cuenta con educación formal, 5.4% estudió primaria, 34% estudió secundaria, 35.5% estudió bachillerato, 12.9% terminó la licenciatura y el restante 1.3% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.69 horas a la semana a su negocio. En la tabla 95.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 95.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Cali.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.940
Explotación de minas y canteras	0.190
Industrias manufactureras	13.400
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.750
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	13.960
Comercio al menudeo	36.600
Transporte y almacenamiento	0.570
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	6.790
Información y comunicaciones	4.910
Actividades financieras y de seguros	1.130
Actividades inmobiliarias	0.190
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.830
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	2.260
Actividades de enseñanza	0.570
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.830
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	4.340
Otras actividades de servicios	7.740

Actividades de los hogares como empleadores; actividades no
diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios 0.000
para uso propio

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 541 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 95.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 95.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.965	0.911	0.953
Análisis de mercado	3.925	0.618	0.808
Proveedores	4.146	0.577	0.731
Dirección	3.952	0.619	0.770
Finanzas	4.207	0.632	0.870
Gestión de ventas	3.719	0.887	0.843
Producción – Operación	4.348	0.634	0.798
Innovación	3.553	0.936	0.883
Mercadotecnia	3.701	0.675	0.795
Satisfacción con la empresa	3.818	0.553	0.610
Ventaja competitiva	4.102	0.622	0.749
Ámbito de ventas	3.231	1.036	0.773
Responsabilidad social ISO 26000	3.976	0.759	0.885
Valoración del entorno	3.967	0.610	0.830

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 85.6% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 53% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 30.6% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 3.8 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Cali, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis

sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 95.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 95.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.119	3.903	2.900	424	0.004
Análisis de mercado	4.004	3.891	2.060	351	0.040
Proveedores	4.160	4.139	0.380	280	0.702
Dirección	4.062	3.904	2.910	357	0.004
Finanzas	4.235	4.197	0.640	311	0.524
Gestión de ventas	3.811	3.678	1.660	341	0.098
Producción – Operación	4.320	4.361	-0.630	259	0.527
Innovación	3.633	3.518	1.360	341	0.176
Mercadotecnia	3.851	3.636	3.560	343	0.000
Satisfacción con la empresa	3.878	3.792	1.740	348	0.083
Ventaja competitiva	4.115	4.098	0.260	280	0.792
Ámbito de ventas	3.298	3.205	0.980	325	0.329
Responsabilidad social ISO 26000	4.058	3.947	1.560	315	0.119
Valoración del entorno	4.053	3.930	2.250	350	0.025

Fuente: Datos propios.

En la tabla 95.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Cali ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 95.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Recursos humanos	0.143	0.023		0.085
Análisis de mercado	-0.022	0.083		-0.018
Proveedores	-0.2.	0.224*		-0.105.
Dirección	-0.158	0.143		0.143*
Finanzas	-0.212.	0.02		0.079
Gestión de ventas	-0.652***	0.565***		0.044
Producción – Operación	-0.109	0.067		-0.15*
Innovación	-0.374*	0.478**		0.093
Mercadotecnia	-0.256.	0.363**		0.059
Satisfacción con la empresa	-0.13	0.031		0.024
Ventaja competitiva	-0.24.	0.082		0.006
Ámbito de ventas	-0.271	0.61**		-0.004
Responsabilidad social ISO 26000	-0.252.	0.13		0.133.
Valoración del entorno	-0.016	0.152		0.096.

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos, dan cuenta del comportamiento cambiante de las personas frente a sus experiencias con la delincuencia y la alta influencia que implica la percepción de riesgo al ser víctima de delitos en la toma de decisiones empresariales en las mypes que fueron objeto de estudio en Cali. Es así como los directores de pequeñas empresas toman decisiones tendientes a salvaguardar su integridad y la de sus seres queridos, afectando la ejecución y el crecimiento de sus empresas.

Se identifican una serie de factores que demuestran la existencia de una problemática basada en la extrema desigualdad social predominante en la población estudiada, siendo la alta incidencia de la delincuencia en América Latina, un factor que la ubica como una región violenta y, por consiguiente, una región donde crear empresa se convierte por si sola en una situación de riesgo. También se encuentra coherencia en o planteado por Soares y Naritomi (2010), quienes expresan que, en aquellas poblaciones de elevado nivel de delincuencia, el tiempo de permanencia en las calles se ve reducido, situación que conlleva, a que las empresas no encuentren una constante de desarrollo en el sector donde se ubican.

Se encuentra una relación entre la delincuencia real y la percepción de inseguridad experimentada por los directores de las mypes en Cali. Teniendo en cuenta que la primera, gira alrededor de una constante orientada a la baja tasa de encarcelamiento y sanciones establecidas a quienes delinquen, sumado al tamaño reducido de las fuerzas policiales, lo cual deja entrever una posible ventaja entre delinquir y ser arrestado.

CONCLUSIONES

Esta investigación contribuye significativamente en la gestión empresarial de las mypes involucradas en el estudio, dado que otorga insumos sobre el comportamiento de uno de los principales fenómenos negativos que afectan su crecimiento , favoreciendo la reflexión acerca de la construcción de estrategias alternativas tendientes a mejorar el desarrollo empresarial en territorios con condiciones de seguridad limitada o de alto grado de dificultad por la delincuencia real y la percepción de inseguridad que se tenga del territorio.

A su vez, a la problemática inicial se suman algunos factores de carácter financiero demarcados por las políticas económicas locales que agravan la competitividad de las empresas, ante la dificultad de adquirir créditos que permitan el fortalecimiento en la creación o desarrollo de las mypes.

Así mismo, otro factor a tener en cuenta, tiene que ver con la globalización, entendiendo que los actores de la delincuencia han llegado a comprender que existen altas posibilidades de vincularse con otros grupos delincuenciales organizados y con fines de aumentar sus posibilidades de rentabilizar su accionar delincencial, se encuentran en la ruta de colaboración con el narcotráfico y la imposición de poder mediante el uso desmedido de la violencia para ejercer presión en la comunidad.

Finalmente, el fenómeno de la delincuencia representa un elemento influyente en las decisiones comerciales de las mypes en América Latina, sumado a la percepción de riesgo a ser víctima de la delincuencia, conllevan a los directores y propietarios de pequeñas empresas a tomar decisiones que afectan la competitividad, el desarrollo, crecimiento y mantenimiento en el mercado, dichas decisiones se encuentran marcadas por experiencias individuales de los comerciantes ante la realidad experimentada por los mercados en crecimiento.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Compitem360, (2019) Cámara de comercio de Cali. Total empresas activas. Recuperado de: <http://www.compitem360.com/>
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>

- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE (2015). indicadores demográficos, sociales y económicos de Colombia. Recuperado de: <https://geoportal.dane.gov.co/midaneapp/index.html>
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Giraldo Paredes, H., Ocampo España, J. F., Tuta Niño, F. A., Gallego Ortiz, M. D. C., & López Flores, Y. (2015). ¿ Por qué las personas ingresan a la delincuencia organizada? Análisis del fenómeno en Santiago de Cali. *Revista criminalidad*, 57(1), 103-119. Recuperado de: <https://biblat.unam.mx/hevila/Revistacriminalidad/2015/vol57/no1/7.pdf>
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- IPSOS, (2019) Encuesta de percepción ciudadana, Cali 2019. Recuperado de: https://e6a9d32d-3a33-462e-9c91-cd6a04132224.filesusr.com/ugd/ba6905_5504fd4fa45c4e059e41824a05eba2bb.pdf
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>

- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in*

Management, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)

Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>

UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app

Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPITULO 96

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso La Victoria

Bertha Silva Narvaste
Adolfo Silva Narvaste
Jean Pierre Wong Silva
Abel Hipolito Gallo Coca

RESUMEN

El propósito del documento es conocer el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión en la micro (Zúñiga., 2007) y pequeñas empresas (MYPE). Se utiliza un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la corrupción. La aportación de este capítulo es la exploración del efecto de la corrupción en la gestión de los directores de las MYPE.

Han pasado más de cuarenta años, se mira la innovación y la creatividad de la gente en Gamarra ubicada en el barrio de La Victoria, este se ha convertido en el mayor centro comercial e industrial textil de toda Sudamérica. Entre fábricas, tiendas y servicios, alberga a aproximadamente 20 mil empresas. La idea es que todo el distrito de La Victoria crezca al ritmo del gran emporio. (INEI, 2017)

En este gran mercado aún existe la informalidad, este contexto vio obligado al gobierno a intervenir y comprometerse con la gente para hacer negocios formales y en mejores condiciones. El 39.6% de la población considera que la delincuencia representa el segundo problema más importante que afecta al Perú, después de la corrupción (60.1%). (INEI 2019)

En el caso de la capital, entre los distritos con mayor índice de criminalidad se encuentran Lima, La Victoria, El Agustino, Rímac, Breña y Villa El Salvador. (INEI 2019)

La delincuencia y falta de seguridad ciudadana es un problema que perjudica a las MYPES. Al ser un determinante importante del bienestar de las personas, su carencia constituye una preocupación creciente. Encuestas como el Latino barómetro, concluyen que el Perú es uno de los países con mayor índice de victimización y que América Latina es la segunda región más violenta del mundo (Dammert & Arias, 2007)

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Es evidente el impacto sociocultural, de la violencia y la delincuencia las cuales representan serios costos económicos, de algunos países (Buvinic, Morrison y Shifter, 1999)

La desorganización social se mostró como la más importante para explicar la victimización en Lima y reflejar la heterogeneidad del delito. Al evaluar esta teoría a partir de la

disponibilidad de comisarías y policías (por cada cien mil habitantes), ambas redujeron la variabilidad de la victimización, pero siempre en forma no significativa. (Wilson Hernández Breña, 2018)

Con el objetivo reforzar el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 -2023, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) informó acerca del Sistema Integrado de Estadísticas de la Criminalidad y Seguridad Ciudadana, un portal web interactivo donde el ciudadano podrá conocer en tiempo real las zonas de su distrito en las que se cometen más delitos, como el distrito de La Victoria . En la actualidad, este sistema tiene 1 millón de delitos geo referenciados y se actualiza de forma mensual gracias a las denuncias que se registran en las dependencias policiales y en las unidades especializadas a nivel nacional. (INEI, caso de criminalidad y seguridad ciudadana, 2019)

Victimización en población de 15 y más años de edad

Se considera como “víctima” a la persona de 15 y más años de edad del área urbana que haya sufrido al menos un hecho delictivo durante el periodo de referencia (últimos 12 meses). Se considera como hecho delictivo a todo evento que atenta contra la seguridad, vulnera los derechos de una persona y conlleva al peligro, daño o riesgo como: Robo o intento de robo de dinero, cartera, celular; robo o intento de robo de vehículo automotor el cual comprende auto, camioneta, autopartes, mototaxi, motocicleta o bicicleta; amenazas e intimidaciones, maltrato físico y/o psicológico de algún miembro del hogar, ofensas sexuales, secuestro, intento de secuestro, extorsión, estafa o robo de negocio. (INEI, 2019)

Población de 15 y más años de edad, víctima de algún hecho delictivo, por ámbito de estudio

El 26,8% de la población de 15 y más años de edad del área urbana a nivel nacional son víctimas de algún hecho delictivo, asimismo en las ciudades de 20 mil a más habitantes esta cifra alcanza el 29,4%, mientras que a nivel de centros poblados urbanos entre 2 mil y menos de 20 mil habitantes el 19,6% son víctimas de algún hecho delictivo, según los resultados del último semestre en análisis. (INEI, 2019)

Esta situación impacta de manera negativa a las MYPES, quienes se ven perjudicados con las ventas, este es el principal problema que nos ha llevado a investigar cual es el impacto. (INEI, 2019)

Población de 15 y más años de edad, víctima de más de un hecho delictivo, por ámbito de estudio

Según los resultados del semestre en análisis, el 12,0% de la población de 15 y más años de edad del área urbana a nivel nacional, son víctimas de más de un hecho delictivo. Asimismo, se observa que en las ciudades de 20 mil a más habitantes esta cifra alcanza el 13,5%, mientras que en los centros poblados urbanos entre 2 mil y menos de 20 mil habitantes el 7,7% son víctimas de más de un hecho delictivo. En comparación con el semestre similar al año anterior, la revictimización disminuyó en los centros poblados urbanos entre 2 mil y menos de 20 mil habitantes en 0,6 punto porcentual(INEI, 2019)

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

En La Victoria: se inauguró la central de video vigilancia para enfrentar a la delincuencia: Por primera vez existe en La Victoria una central de monitoreo. Solo había 24 cámaras y nosotros apostamos por la tecnología; necesitamos implementarla, El alcalde indicó que ya se instalaron 170 cámaras en varios puntos del distrito, y que posteriormente se añadirán 250. Se han priorizado las zonas clave como el damero de Gamarra.

"Queremos tener la base de datos de la Policía. Tener a quienes extorsionan, cobran cupos, a todos en la base de datos. Es un módulo que se puede ir ampliando", señaló Forsyht

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

La Victoria: delincuentes pagaban a serenos para que corten cámaras de seguridad y no capten robos, delincuencia se reinventa para poder cometer sus actos impunemente, agravando a más víctimas sin importarle las consecuencias. Ahora han puesto en marcha ‘el escupitajo’, una nueva forma perpetrar robos al paso.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 96.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 96.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			

Tabla 96.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que

la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 96.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 96.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Insumos del sistema	del	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado		Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores		Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	del	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección		Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas		La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas		Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	–	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.

Tabla 96.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a los que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los

comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de La Victoria, Lima, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 96.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de La Victoria, Lima, el cual tiene una población de 171 779 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 20-24 años; por cada 100 personas en edad productiva hay NA en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4 personas, 2% de la población no cuenta con

instrucción educativa, 83% tiene educación básica, 7.5% media superior y 7.5% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 68.7% y la no activa 31.3% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 62,646 unidades económicas, de las cuales 27,139 son micro y pequeñas empresas, que representan % (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de La Victoria, Lima. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 406 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 64.8% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 36.2 años; el estado civil más representado es casado, con 32.6%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 13.8% de los directores no cuenta con educación formal, 2.5% estudió primaria, 35% estudió secundaria, 31.5% estudió bachillerato, 10.8% terminó la licenciatura y el restante 6.4% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.15 horas a la semana a su negocio. En la tabla 96.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 96.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de La Victoria.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.000
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	31.910
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	38.440
Comercio al menudeo	27.390
Transporte y almacenamiento	0.500
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	0.250
Información y comunicaciones	0.000
Actividades financieras y de seguros	0.250
Actividades inmobiliarias	0.000

Tabla 96.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de La Victoria.

Actividad	%
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.250
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.000
Actividades de enseñanza	0.000
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.250
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.250
Otras actividades de servicios	0.500
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.000

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas

de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 406 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 96.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 96.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.980	0.724	0.935
Análisis de mercado	3.954	0.658	0.865
Proveedores	4.157	0.613	0.815
Dirección	3.982	0.629	0.824
Finanzas	3.999	0.670	0.903
Gestión de ventas	3.868	0.854	0.875
Producción – Operación	4.240	0.688	0.875
Innovación	3.811	0.831	0.898
Mercadotecnia	3.988	0.657	0.887
Satisfacción con la empresa	3.907	0.602	0.712
Ventaja competitiva	4.114	0.635	0.871
Ámbito de ventas	3.710	0.859	0.808
Responsabilidad social ISO 26000	4.017	0.727	0.933
Valoración del entorno	3.937	0.703	0.898

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 94.8% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 81.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 53.6% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido

víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 5.6 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de La Victoria, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 96.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 96.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.004	3.932	0.940	309	0.350
Análisis de mercado	3.993	3.888	1.520	316	0.129
Proveedores	4.121	4.192	-1.120	377	0.261
Dirección	4.034	3.890	2.210	355	0.027
Finanzas	4.039	3.942	1.400	373	0.163
Gestión de ventas	3.911	3.806	1.170	326	0.242
Producción – Operación	4.253	4.212	0.570	347	0.568
Innovación	3.811	3.786	0.290	333	0.774
Mercadotecnia	4.043	3.919	1.810	315	0.071
Satisfacción con la empresa	3.919	3.878	0.650	347	0.513
Ventaja competitiva	4.111	4.101	0.150	333	0.878
Ámbito de ventas	3.698	3.719	-0.230	371	0.816
Responsabilidad social ISO 26000	4.123	3.877	3.160	274	0.002
Valoración del entorno	4.014	3.823	2.620	351	0.009

Fuente: Datos propios.

En la tabla 96.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de La Victoria ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 96.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.231	-0.24.	0.004
Análisis de mercado	-0.197	0.089	-0.135.
Proveedores	0.006	0.002	-0.19*
Dirección	-0.084	0.013	-0.114
Finanzas	-0.115	0.129	-0.09
Gestión de ventas	-0.201	0.301*	-0.285**
Producción – Operación	-0.054	0.027	-0.231**
Innovación	- 0.596***	0.435**	-0.22*
Mercadotecnia	-0.087	0.133	-0.173*
Satisfacción con la empresa	-0.13	0.211*	-0.141*
Ventaja competitiva	-0.104	0.113	-0.312***
Ámbito de ventas	-0.469**	0.402**	-0.218*
Responsabilidad social ISO 26000	-0.066	0.005	-0.094
Valoración del entorno	-0.1	0.12	-0.044

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. Current Sociology, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. Journal of Economics and Business Research, 12(2):105-114

- Buvinic, M., Morrison, A. y Shifter, M. (1999). *La Violencia en América Latina y el Caribe. Un Marco de Referencia para la Acción*. Washington D.C.: Departamento de Desarrollo Sostenible, BID.
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- NEI. (2017). *Características de las empresas del emporio comercial de Gamarra*. Lima: Instituto Nacional de Estadística.
- INEI. (2019). *NEI cuenta con portal web de estadísticas de criminalidad y seguridad ciudadana*. LI,A: TU BLOG DE SEGURIDAD.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>

- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. National Data. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf
- Wilson Hernández Breña. (2018). *Crimen en Lima*. Lima: Universidad de Lima y Universidad Nacional de Ingeniería.
- Zúñiga, L. D. (2007). *El desafío de la delincuencia en América Latina: diagnóstico y respuestas de política*. Santiago, Chile:: FLACSO.

CAPÍTULO 97

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso San Juan de Lurigancho.

Jaime Eduardo Gutiérrez Ascón
Rosario del Pilar López Padilla
Desmond Mejía Ayala
Lino Rolando Rodríguez Alegre

RESUMEN

Introducción: El objetivo fue evaluar la victimización y la experiencia de la victimización por parte de la delincuencia y su influencia en las variables de gestión mype en el distrito Lurigancho-Perú. **Material y Métodos:** Estudio de diseño transversal con población N= 1 157 600 habitantes, la muestra fue n= 449 directores de mype encuestados aplicando el instrumento escrito. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 items con escala Likert de cinco niveles. La experiencia de la delincuencia es una lista de nueve delitos que afectan a la empresa; y, las estrategias como variables según la Teoría de Sistemas fueron catorce. Se midió respecto a quienes habían experimentado algún delito y quiénes no. **Resultados:** El instrumento tiene nivel global de fiabilidad Cronbach del 88.62%. Mas trabajadores no han vivido la delincuencia: 3.986 Vs 3.690 que si la vivieron, más agentes vendedores sufren la delincuencia: 3.287 Vs 3.178 que no la vivió; no existe diferencia en Producción-Operaciones respecto a la experiencia de delincuencia 3.966 Vs. 4.096 que no la vivió. Los coeficientes de regresión lineal negativos β_1 como - 1.0032; -0.928; -0.766; -0.601 para Recursos Humanos; Análisis de Mercado; Proveedores y Finanzas respectivamente son afectados por la delincuencia en los alrededores de la mype al nivel de significancia 0.001. **Discusión:** Se encuentra que la delincuencia tiene efecto negativo en la gran mayoría de las variables sistémicas lo que corrobora la idea de estar afectado el sector mype, hecho que las lleva a un ajuste de sus estrategias de gestión empresarial.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

El estudio trata del efecto de la delincuencia sobre las estrategias de las pequeñas y medianas empresas en el distrito San Juan de Lurigancho – Lima. Perú, definiendo nueve tipos de delitos que afectan a las mypes como robo, crimen, secuestro y como estrategias las 14 variables entre ellas: Recursos Humanos, Análisis de Mercado y otros. para evaluar la

victimización por parte de la delincuencia y la experiencia de victimización por parte de la misma en las mypes.

Se estima que la tasa de delincuencia se debe entre otras causas a la desigualdad social de la riqueza, bajas tasas de encarcelamiento y escasa fuerza policial; donde, la situación delictiva tiene ribetes de delincuencia organizada debido probablemente a los cárteles de droga caracterizado por altos niveles de violencia en la ejecución de crímenes. Esta situación de caos reduce la esperanza de vida la misma que afecta la calidad de vida e incrementa los costos de la economía de la región. Igualmente, se encuentra que se reduce el número de años de la educación y una reducción de la esperanza de vida en aproximadamente dos a tres años

El diseño es transversal y descriptivo para conocer el grado de delincuencia percibida por los Directores de las micro y pequeñas empresas del distrito y medir su efecto en las 14 estrategias de gestión: Recursos humanos, Análisis de Mercado, Proveedores, Dirección, Finanzas; hasta, Responsabilidad Social ISO 26000. El instrumento consta de 105 ítems tipo Lickert de cinco niveles. Se busca comparar las medias de cada elemento tomado de la Teoría de Sistemas si fueron o no víctimas de la delincuencia y la respectiva regresión lineal midiendo el efecto de la percepción y de la victimización en los componentes o variables de la estrategia. La muestra estuvo conformada por 449 empresas del distrito en estudio

En San Juan de Lurigancho, se encuentra un 38.3 % que son mujeres empresarias, la edad media muestral es 40.2 años; el 36.4 son casados y el 38.3% tienen estudios de secundaria y el 27.4% bachillerato. Dedican 6.58 horas a la semana a atender el negocio. Acotar que el 45.54% son comerciantes al menudeo y al mayoreo el 21.88%.

El nivel Alfa de Cronbach registra valores superiores al 80% a excepción de Satisfacción con la Empresa con 71.50%. Se encuentra que existen diferencias entre vivir la experiencia y no vivir la experiencia delictiva en la Gestión de Ventas al comparar 3.827 Vs. 3.178 también en Recursos Humanos: 3.690 Vs 3.986. Sin embargo, no hay diferencia entre las medias de Responsabilidad Social ISO 26000 al comparar: 3.782 Vs 3.828 también en Dirección: 3.901 Vs 3.036 entre otros. Los coeficientes de existe delincuencia son entre otros para Recursos Humanos $\beta_1 = -1.032$; Proveedores $\beta_1 = -0.167$; Finanzas: $\beta_1 = -0.601$ y $\beta_2 = -0.166$ Afectan al negocio. La existencia de la delincuencia y su consecuencia en el negocio afecta negativamente variables sistémicas de la estrategia de las pequeñas y medianas empresas del distrito

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos

enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones —es decir, en las estrategias de gestión— de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 97.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 97.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la

diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho,

Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencial.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica,

independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 97.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 97.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.

Tabla 97.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.

Tabla 97.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las

actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de San Juan de Lurigancho, Lima, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 97.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de San Juan de Lurigancho, Lima, el cual tiene una población de 1 157 600 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 29 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 39 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4 personas, 1.4% de la población no cuenta con instrucción educativa, 6.2% tiene educación básica, 47.3% media superior y 26.1% superior. Según los resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo y datos ajustados por estacionalidad la Tasa de Desempleo fue de 3.6 % de la PEA según cifras del tercer trimestre 2019.

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de San Juan de Lurigancho, Lima. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 449 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 38.3% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 40.2 años; el estado civil más representado es casado, con 36.4%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 14.5% de los directores no cuenta con educación formal, 8.5% estudió primaria, 38.3% estudió secundaria, 27.4% estudió bachillerato, 8.2% terminó la licenciatura y el restante 3.1% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 6.58 horas a la semana a su negocio. En la tabla 97.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 97.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de San Juan de Lurigancho.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.680
Explotación de minas y canteras	0.450
Industrias manufactureras	6.920
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	2.010
Construcción	2.230
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	21.880
Comercio al menudeo	45.540
Transporte y almacenamiento	4.020
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	1.560
Información y comunicaciones	0.890
Actividades financieras y de seguros	0.670
Actividades inmobiliarias	0.220
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.010
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.000
Actividades de enseñanza	0.220
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.010
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.670
Otras actividades de servicios	5.800
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.220

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron

en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 449 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 97.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 97.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.896	0.899	0.965
Análisis de mercado	3.861	0.769	0.904
Proveedores	4.067	0.725	0.850
Dirección	3.923	0.679	0.835
Finanzas	4.040	0.724	0.940
Gestión de ventas	3.398	1.182	0.942
Producción – Operación	4.065	0.710	0.846
Innovación	3.841	0.906	0.934
Mercadotecnia	3.806	0.777	0.918
Satisfacción con la empresa	3.962	0.592	0.715
Ventaja competitiva	4.057	0.661	0.865
Ámbito de ventas	3.676	1.012	0.827
Responsabilidad social ISO 26000	3.789	0.904	0.958
Valoración del entorno	3.787	0.709	0.908

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 75.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 63% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 30.7% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 7.4 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de San Juan de Lurigancho, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 97.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 97.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.690	3.986	-3.150	249	0.002
Análisis de mercado	3.819	3.884	-0.890	339	0.372
Proveedores	3.913	4.130	-2.580	197	0.011
Dirección	3.901	3.936	-0.540	312	0.589
Finanzas	3.888	4.107	-3.050	269	0.003
Gestión de ventas	3.827	3.178	6.640	397	0.000
Producción – Operación	3.966	4.096	-1.920	321	0.056
Innovación	3.698	3.918	-2.450	281	0.015
Mercadotecnia	3.757	3.839	-1.000	230	0.316
Satisfacción con la empresa	3.833	4.022	-3.110	265	0.002
Ventaja competitiva	3.942	4.094	-2.160	240	0.032
Ámbito de ventas	3.543	3.745	-1.960	260	0.051
Responsabilidad social ISO 26000	3.782	3.828	-0.530	282	0.596
Valoración del entorno	3.827	3.784	0.590	264	0.554

Fuente: Datos propios.

En la tabla 97.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de San Juan de Lurigancho ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 97.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-1.032***	0.152	0.099
Análisis de mercado	-0.928***	0.2	0.125
Proveedores	-0.167	-0.626***	-0.066
Dirección	-0.766***	0.001	0.066
Finanzas	-0.601***	-0.166	0.033

Tabla 97.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Gestión de ventas	0.057	0.32		0.905***
Producción – Operación	-0.474**	-0.206		0.078
Innovación	- 1.357***	0.321		0.132
Mercadotecnia	- 0.723***	-0.073		0.117
Satisfacción con la empresa	-0.68***	-0.061		-0.131*
Ventaja competitiva	-0.251.	-0.589***		-0.059
Ámbito de ventas	- 0.933***	0.061		-0.091
Responsabilidad social ISO 26000	-0.94***	0.219		0.169
Valoración del entorno	-0.446**	-0.281		0.214**

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSIÓN

Nuestros hallazgos sobre el nivel de delincuencia en el distrito San Juan de Lurigancho con 55% de nivel de vandalismo, 52.2 % de drogas, 60.9 de robos y asaltos y preocupante 80.3 % para secuestros y homicidios concuerdan con Soares & Naritomi (2010) en su estudio Understanding High Crime Rates in Latin America. The Role of Social and. Policy, afirman que de acuerdo a la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor del 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año debido principalmente a tres factores ampliamente reconocidos como determinantes de incidencia del crimen: Desigualdad socioeconómica, escasa presencia policial y bajas tasas de encarcelamiento.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.

- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>

- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isisys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)

- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 98

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Comas

Martín Gaspar Magallanes Sebastian
Cristina Melissa Montoya Canales
Zulma Gisella Zamudio Espinoza
Rosario Ruvi Anaya Garay

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo evidenciar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas de la zona de Comas, Lima. La investigación fue cuantitativa de nivel explicativo y diseño transversal, tomando como muestra a 329 directores de mype que operan en Comas, Lima. El instrumento fue un cuestionario elaborado para fines del estudio y cuyo estudio psicométrico reportó un alfa de Cronbach por encima de 0.766, lo que indica que el instrumento es confiable. Los resultados indicaron diferencias en cuanto a percepción de delincuencia entre los que las que la sufrieron y no la sufrieron y que las diferentes variables que describen las estrategias de gestión se ven afectadas por la delincuencia, ya sea por su sola existencia, la manera en que afecta el negocio y las veces que se ha sido víctima. Esto puede deberse a que la percepción de delincuencia acrecienta los niveles de temor de los directivos, afectando sus capacidades para tomar decisiones, aspecto fundamental para la puesta en marcha de las estrategias de gestión.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas aluden a los procesos decisionales que orientan sus operaciones hacia el crecimiento sostenido y permanente durante un periodo de tiempo. Estas estrategias se diseñan durante la fase de planeamiento y suponen la concreción de un exhaustivo análisis de la realidad concreta relacionada al producto, al recurso humano y a los procesos involucrados en la elaboración de dicho producto; todas ellas imbricadas en un complejo sistema interdependiente que potencia la acción productiva de manera sinérgica, superando ampliamente los resultados que cada una de ellas podría brindar por separado.

No obstante, en la actualidad, a este sistema le afecta un factor externo que se constituye en riesgo para el desarrollo empresarial ya que amenaza a cada uno de los aspectos indicados anteriormente, ya sea de manera separada o en conjunto y tiene que ver con la ola de violencia que azota el país con cada vez mayor fuerza; nos referimos a la delincuencia.

El impacto de la delincuencia en las estrategias de gestión puede ser observada considerando aspectos objetivos y subjetivos. El aspecto objetivo tiene que ver con la experiencia misma de la delincuencia que dependiendo de su frecuencia o gravedad pueden condicionar una serie de reacciones que restan seguridad y convicción a los gerentes o directores durante la toma de decisiones. El aspecto subjetivo en tanto, alude al significado particular que estas personas le atribuyen a la experiencia delictiva y muchas veces las construye contrastando experiencias pasadas con las actuales. Los aspectos indicados afectan la toma de decisiones porque cambian el comportamiento de las personas que las desarrollan, debido al miedo que suele instalarse en ellos.

Las estrategias son acciones pensadas para obtener resultados óptimos con recursos disponibles; aunque en este caso, a dicha lógica se agrega el componente de la incertidumbre, lo que implica estar atento y llano a tomar decisiones rápidas cuando el caso lo amerita; siendo en ese sentido, las estrategias de gestión como una forma de afrontar los riesgos. Sin duda la delincuencia, desequilibra esta ecuación, dado que no solo implica efecto adverso sobre lo material sino también sobre las capacidades de decisión, en tanto, se ven comprometidos aspectos emocionales que tienden a afectar el buen juicio, el análisis objetivo y el sentido de convicción que son de vital importancia para concretar estrategias de gestión.

Bajo las líneas expuestas, en el presente estudio se pretende generar evidencia empírica que demuestre que la delincuencia afecta las estrategias de gestión; para lo cual se presenta la revisión de la literatura correspondiente, para luego exponer el método, los resultados hallados y la discusión respectiva tomando en cuenta los aspectos teóricos y los resultados estadísticos previamente señalados.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 98.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 98.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación

a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 98.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 98.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable		Definición conceptual
Insumos del sistema	del	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos		Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado		Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.

Tabla 98.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.

Tabla 98.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de

negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Comas, Lima, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 103.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Comas, Lima, el cual tiene una población de 537263 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 28 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 40 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4 personas, 6.79% de la población no cuenta con instrucción educativa, 9.64% tiene educación básica, 0.25% media superior y 0.07% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 93.4% y la no activa 6.6% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 15696 unidades económicas, de las cuales 98.1% son micro y pequeñas empresas, (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2017).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Comas, Lima. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 329 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados del nivel de educación superior, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 37.4% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 38.5 años; el estado civil más representado es casado, con 35.8%. Respecto a la escolaridad, se

encontró que 9.7% de los directores no cuenta con educación formal, 3% estudió primaria, 34.7% estudió secundaria, 34.7% estudió bachillerato, 4.3% terminó la licenciatura y el restante 13.7% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 6.97 horas a la semana a su negocio. En la tabla 98.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 98.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Comas.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.150
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	23.380
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	1.540
Construcción	2.460
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	26.770
Comercio al menudeo	17.540
Transporte y almacenamiento	0.920
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	3.080
Información y comunicaciones	2.150
Actividades financieras y de seguros	0.920
Actividades inmobiliarias	0.920
Actividades profesionales, científicas y técnicas	2.770
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	2.150
Actividades de enseñanza	0.310
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	1.230
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.310
Otras actividades de servicios	10.460
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.920

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los

autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 329 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 98.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 98.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.710	1.026	0.969

Tabla 98.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Análisis de mercado	3.876	0.754	0.897
Proveedores	4.100	0.720	0.878
Dirección	4.008	0.607	0.828
Finanzas	4.005	0.633	0.906
Gestión de ventas	3.858	0.773	0.857
Producción – Operación	4.103	0.574	0.766
Innovación	3.805	0.801	0.900
Mercadotecnia	3.902	0.659	0.879
Satisfacción con la empresa	3.937	0.624	0.769
Ventaja competitiva	4.019	0.660	0.866
Ámbito de ventas	3.702	0.952	0.851
Responsabilidad social ISO 26000	3.805	0.789	0.923
Valoración del entorno	3.836	0.722	0.922

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 97.3% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 80.2% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 49.2% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 15.9 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Comas, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 98.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 98.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.870	3.601	2.380	298	0.018
Análisis de mercado	3.964	3.786	2.060	299	0.040
Proveedores	4.163	4.022	1.700	288	0.090
Dirección	4.075	3.941	1.910	301	0.057
Finanzas	4.108	3.890	3.000	282	0.003
Gestión de ventas	4.001	3.712	3.390	285	0.001
Producción – Operación	4.154	4.046	1.640	300	0.103
Innovación	3.900	3.692	2.260	302	0.025
Mercadotecnia	3.999	3.789	2.790	294	0.006
Satisfacción con la empresa	4.031	3.856	2.550	301	0.011
Ventaja competitiva	4.143	3.917	3.130	290	0.002
Ámbito de ventas	3.745	3.643	0.910	299	0.363
Responsabilidad social ISO 26000	3.952	3.657	3.250	252	0.001
Valoración del entorno	3.920	3.767	1.870	286	0.063

Fuente: Datos propios.

En la tabla 98.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Comas a ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 98.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.127	0.478*	0.334**
Análisis de mercado	-0.448*	0.795***	0
Proveedores	-0.582***	0.675***	0.026
Dirección	-0.381**	0.537***	0.087
Finanzas	-0.545***	0.702***	0.056
Gestión de ventas	-0.334.	0.441**	0.046

Tabla 98.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Producción – Operación	-0.253.	0.355**		-0.053
Innovación	-0.052	0.566***		0.285**
Mercadotecnia	-0.187	0.557***		0.156.
Satisfacción con la empresa	-0.313*	0.291*		0.192*
Ventaja competitiva	-0.451**	0.462***		0.083
Ámbito de ventas	0.266	0.501*		0.195
Responsabilidad social ISO 26000	-0.166	0.754***		0.385***
Valoración del entorno	-0.027	0.63***		-0.04

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

DISCUSION

El grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Comas, Lima es mayor en aquellos que vivieron algún tipo de delincuencia durante el desarrollo de sus operaciones, lo que les lleva a ajustar sus estrategias de gestión de manera significativa. Esto resulta relevante si se toma en cuenta que el 49.2% de los participantes del estudio mencionaron haber sido víctima de la delincuencia en el último año y cada uno de ellos reportó haber sido víctimas de 15.9 delitos durante ese periodo de tiempo, información que es reportada también por (Soares y Naritomi, 2010), aunque ellos la calcularon en un 44%. Por otro lado, del análisis multivariado realizado se desprende que la delincuencia afecta las estrategias de gestión y del negocio en general, sobre todo si esta experiencia es reiterativa. Según Briceño-León y Zubillaga (2002), esto se debe a que la percepción de delincuencia acrecienta los niveles de temor de los directivos, afectando sus capacidades para tomar decisiones, aspecto fundamental para la puesta en marcha de las estrategias de gestión.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.

- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. *95 propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>

- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)

- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrotsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 99

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Villa El Salvador

Flor de Maria Sánchez Aguirre
Magaly Anali Galindo Kimura
Estrella Azucena Esquiagola Arandal
Isabel Menacho Vargas

RESUMEN

El estudio se circumscribe en conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de la micro y pequeñas empresas del distrito de Villa El Salvador, Lima- Perú, mediante el análisis sistémico para medir el efecto en sus estrategias de gestión. Cabe precisar que la delincuencia tiene tres factores: desigualdad, la baja tasa de encarcelamiento y el tamaño de las fuerzas policíacas, aspectos que perturban las actividades económicas de las Mypes. El método utilizado fue transversal, porque se realizó en un solo momento, de tipo descriptivo. Se utilizó 105 cuestionarios, de respuestas- Lickert, considerando cinco niveles de delitos que afecta a los empresarios: robo de mercadería, secuestro, homicidios, extorsión, se usó el alfa de Cronbach por escala. Siendo la variable satisfacción con la empresa menor a 0.75, según el alfa de Cronbach. Los resultados arrojan que el 99% mencionó que según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, el 95% de los delitos afectan a la empresa, el 68.4% ha sido víctima de 2 delitos durante el año.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Una sociedad moderna que adopta la globalización se encuentra amenazada por la delincuencia, violencia, por parte de grupos organizados que delinquen abiertamente sin que el Estado asuma mecanismos de control, además, de las condiciones de pobreza que persisten en el país, debido a la desigualdades sociales, económicas que viven los ciudadanos, esta situación trae como consecuencia la falta de crecimiento y desarrollo sostenible en la economía. En este contexto las micro y pequeñas empresas (Mypes), enfrentan situaciones de violencia, delincuencia, que causan miedo a las víctimas, afectando el estilo de vida de los directores, trabajadores, el desarrollo social y económico de las entidades que ejercen una actividad económica en el distrito de Villa El Salvador. Las variables delincuencia y estrategias de gestión se sustentan en la teoría de sistemas aplicado a la teoría de la organización y la práctica de gestión. Por tanto, urge la necesidad de conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las Mypes y disminuir el miedo frente a la delincuencia que muchas veces es propagada por los medios de comunicación social

utilizando estrategias de gestión como el restablecimiento y aplicación de la Ley, la integridad educativa y política, el fortalecimiento de las instituciones. El estudio es importante porque permite generar empleo, debido a que el 85% de la población económicamente activa (PBI), se encuentra trabajando en estas organizaciones, por otro lado, disminuye la pobreza, incentiva el emprendimiento y la creatividad empresarial, mejora la distribución de los ingresos, colabora al ingreso nacional y crecimiento económico.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 99.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 99.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la

violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores.

En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una

entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p. 27). En la tabla 99.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 99.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).

Tabla 99.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Villa el Salvador, Lima, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 99.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el populoso municipio del distrito de Villa el Salvador, Lima, el cual tiene una población de 393.254 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 18 a 60 años; por cada 100 personas en edad productiva hay NA en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 5 personas, 10% de la población no cuenta con instrucción educativa, 40% tiene educación básica, 46% media superior y 45% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 52% y la no activa NA% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 231,249 unidades económicas, de las cuales 226,388 son micro y pequeñas empresas, que representan NaN% (DENUE, 2019).

Muestra

La población ha estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Villa el Salvador, Lima- Perú. Una de las principales características que tiene el director de la mype es la toma de decisiones en la organización, además, se entiende por mype cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 403 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 71.7% de los directores de la muestra son mujeres, siendo la edad promedio de 42.7 años; el estado civil más representativo de las personas es la condición de casados, con 33.7%. Respecto a la escolaridad, se encontró que el 6.5% de los directores no cuenta con educación formal dentro del Sistema educativo peruano, el 4.2% estudió el nivel de educación primaria, el 46.9% estudió el nivel de educación secundaria, que corresponde a la Educación Básica Regular. El 40.9% estudió bachillerato, 1% terminó la licenciatura y el restante 0.5% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 7.19 horas a la semana a su negocio. En la tabla 99.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 99.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Villa el Salvador.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	5.460
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	1.990
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	25.810
Comercio al menudeo	35.730
Transporte y almacenamiento	0.250
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	6.450
Información y comunicaciones	0.000
Actividades financieras y de seguros	0.000
Actividades inmobiliarias	0.000
Actividades profesionales, científicas y técnicas	0.740
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	0.740
Actividades de enseñanza	0.000

Tabla 99.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Villa el Salvador.

Actividad	%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	0.250
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.000
Otras actividades de servicios	21.840
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.740

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por

ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 403 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 99.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 99.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	4.135	1.259	0.988
Análisis de mercado	4.166	0.604	0.843
Proveedores	4.374	0.526	0.710
Dirección	4.138	0.640	0.822
Finanzas	4.505	0.330	0.815
Gestión de ventas	4.121	0.765	0.854
Producción – Operación	4.559	0.461	0.724
Innovación	3.855	1.113	0.937
Mercadotecnia	4.056	0.589	0.818
Satisfacción con la empresa	3.862	0.573	0.683
Ventaja competitiva	4.459	0.405	0.643
Ámbito de ventas	4.151	0.758	0.776
Responsabilidad social ISO 26000	4.283	0.564	0.850
Valoración del entorno	4.357	0.374	0.726

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 99% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 95.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 68.4% de los participantes de la zona estudiada mencionó ser sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron ser víctimas de 2 delitos Durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Villa el Salvador, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, se pondera los resultados mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 99.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 99.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.545	3.233	8.670	150	0.000
Análisis de mercado	4.366	3.730	10.230	198	0.000
Proveedores	4.472	4.167	5.600	245	0.000
Dirección	4.332	3.723	8.930	194	0.000
Finanzas	4.545	4.424	3.260	212	0.001
Gestión de ventas	4.417	3.488	11.010	157	0.000
Producción – Operación	4.631	4.408	4.110	188	0.000
Innovación	4.225	3.067	8.980	160	0.000
Mercadotecnia	4.279	3.578	10.900	163	0.000
Satisfacción con la empresa	4.004	3.553	6.770	177	0.000
Ventaja competitiva	4.532	4.306	4.920	201	0.000
Ámbito de ventas	4.383	3.646	8.460	167	0.000
Responsabilidad social ISO 26000	4.444	3.941	7.500	164	0.000
Valoración del entorno	4.439	4.184	6.260	208	0.000

Fuente: Datos propios.

En la tabla 99.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando lugar ha corroborar la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está originando a las empresas de Villa el Salvador adecuar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 99.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Recursos humanos	- 3.866***	-0.458		0.071
Análisis de mercado	- 1.627***	-0.053		-0.134
Proveedores	-0.88***	-0.432**		0.03
Dirección	-1.7***	0.16		-0.128
Finanzas	-0.235.	-0.231*		0.075
Gestión de ventas	- 2.266***	-0.151		-0.042
Producción – Operación	- 0.744***	-0.079		0.055
Innovación	- 4.024***	-0.326		-0.088
Mercadotecnia	-1.68***	-0.057		-0.191*
Satisfacción con la empresa	- 1.367***	-0.208		-0.16.
Ventaja competitiva	-0.507**	-0.36**		-0.056
Ámbito de ventas	- 1.347***	-1.05***		-0.076
Responsabilidad social ISO 26000	- 1.592***	-0.394**		0.025
Valoración del entorno	-0.348*	-0.342**		0.049

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>

- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 *propuestas para un Chile mejor*. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America.

Tourism Economics, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>

Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>

Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.

Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.

Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>

Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isis-50674>

Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>

Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)

Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Scharfrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55).

University of Chicago Press. Recuperado de
<https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>

UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de
https://dataunodc.un.org/GSH_app

Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de
https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 100

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Villa María del Triunfo

David Saúl Cuellar Juarez

Luis Alberto Nuñez Lira

Yolanda Felicitas Soria Perez

Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

RESUMEN

El estudio se circunscribe en conocer el grado de delincuencia observada por los directores de la micro y pequeñas empresas del distrito de Villa María del Triunfo, Lima - Perú, mediante el análisis sistémico para medir el efecto en sus estrategias de gestión. Cabe precisar que la delincuencia tiene tres componentes: desigualdad, la baja tasa de encarcelamiento y el tamaño de las fuerzas policíacas, aspectos que intranquiliza las actividades económicas de la Mypes. El método utilizado fue transversal, porque se realizó en un solo período, de tipo descriptivo. Se utilizó 105 cuestionarios, tipo Lickert, considerando cinco niveles de delitos que afecta a los empresarios como el robo de mercadería, el secuestro, los homicidios y las extorsiones. Se usó el alfa de Cronbach por escala. Siendo la variable satisfacción con la empresa menor a 0.75, según alfa de Cronbach. Los resultados arrojan que el 92.1% mencionó que según su percepción, al menos 1 de 10 delitos enlistados estaba presente en los contornos de la empresa, el 83% de los delitos afectan a la empresa, el 45.5% ha sido víctima de 2.3 delitos durante el año.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La comuna actual que adopta la globalización se encuentra conminada por la delincuencia, violencia, por parte de grupos organizados que infringen abiertamente sin que el Estado asuma medios de control, además, de las situaciones de pobreza que subsisten en el país, debido a la diferencia social, económica que viven los pobladores, esta situación trae como secuela la falta de crecimiento y desarrollo sostenible en la economía. En este contexto las micro y pequeñas empresas (Mypes), enfrentan situaciones de violencia, delincuencia, que causan miedo a las víctimas, afectando el estilo de vida de los directores, trabajadores, el desarrollo social y económico de las entes que ejercen una actividad económica en el distrito de Villa María del Triunfo. Las variables delincuencia y estrategias de gestión se respaldan en la teoría de sistemas aplicado a la teoría de la organización y la práctica de gestión. Por tanto, apremia la necesidad de conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las Mypes y acortar el recelo frente a la delincuencia que muchas veces es propagada por los medios de comunicación social manejando estrategias de gestión como el restablecimiento y aplicación de la Ley, la integridad educativa y política, el fortalecimiento de las instituciones.

El estudio es importante porque permite crear empleo, debido a que el 85% de la población económicamente activa (PBI), se encuentra trabajando en estas organizaciones, por otro lado, disminuye la pobreza, promueve el emprendimiento y la creatividad empresarial, mejora la distribución de los ingresos, ayuda al ingreso nacional y aumento económico.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, en la primera parte presentamos una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en América Latina; más adelante, hablamos acerca del contexto de las micro y pequeñas empresas (mypes) en la región. Con dicho contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia ejerce en la toma de decisiones –es decir, en las estrategias de gestión– de los directores de las micro y pequeñas empresas.

Delincuencia en Latinoamérica

En el presente trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes : por un lado, abordamos la victimización por parte de la delincuencia, entendida como haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012, p. 2); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de la experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es una de las regiones en donde se registra mayor presencia de delincuencia en el mundo (e. g., Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010). Por lo regular se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona determinados. En la tabla 100.1 se presentan dichos índices para los países en donde se realizó el estudio.

Tabla 100.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema, consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor de 44% de latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), con base en el número

de homicidios de la región, 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en 2015 sucedió en América Latina, en donde sólo vive 9% de la población mundial; esto habla de que no sólo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es una región muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento, Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se puede explicar en gran medida por tres factores: la desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017), ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con ésta los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder a diversos bienes que antes no estaban a su alcance, sin embargo; las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada, ya que en gran medida el incremento de delitos en la región ha estado vinculado con el crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los ochenta, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998, los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Por otro lado, algunos autores mencionan que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados, ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que

tienen dichos efectos en la economía; sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo en que la delincuencia afecta a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y como consecuencia también las finanzas de las mypes ; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo, y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp y Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, favorecer la aparición de instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y de crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia son los ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como consecuencia un incremento de la delincuencia. Ésta también reduce la esperanza de vida poblacional, Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre 1 y hasta 2 años en las épocas de mayor crisis; dicho escenario también desincentiva la planeación a largo plazo, provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y haciendo lucir atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores señalan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el Producto Interno Bruto (PIB) per cápita de un país, tiene un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y registra menos años de educación formal que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica, ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de ésta, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otros factores. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí

mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia, ya que en el primero, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, éste ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha aumentado.

Contexto mype

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando —además del número de empleados— sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría no requiere un estatus jurídico formal, ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar & Peña (2016) busca simplificar la clasificación de las empresas, de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada *et al.*, 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes en comparación con las medianas o grandes empresas (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que 53% de las empresas en general reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios; sin embargo, también señala que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman y Belas, 2017), con un incremento del costo de operación (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existe una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido sólo en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema, y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el que perciben las partes por separado; en particular, se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012,

p. 27). En la tabla 100.2 se observan las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utilizan como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 100.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del Sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de Mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del Sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del Sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.

Tabla 100.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitive	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado hasta este punto, las personas cambian su comportamiento de acuerdo con su experiencia con la delincuencia y la percepción del riesgo de ser víctima de algún delito. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene algún efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga (2002) mencionan que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para laborar horas extras, ya que estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen y Ghani (2014) agregan que las

personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contraintuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada, como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las transacciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho *et al.* (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos, mas no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población; en el caso de este estudio, es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Villa María del Triunfo, Lima, a partir del análisis sistémico, y así medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la tabla 100.2, determinando si las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización —haber sido víctimas de la delincuencia— en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el distrito de Villa María del Triunfo, Región Lima de la República del Perú, el cual tiene una población de 398.433 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 18-65 años; por cada 100 personas en edad productiva hay NA en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 5 personas, 10% de la población no cuenta con instrucción educativa, 48% tiene educación básica, 41% media superior y 49% superior. La población económicamente activa (PEA) alcanza 51% y la no activa NA% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). cuenta con 0 unidades económicas, de las cuales 0 son micro y pequeñas empresas, que representan NaN% (DENUE, 2019).

Muestra

La población ha estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Villa María del Triunfo, Lima, Perú. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona

trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 406 directores de mype, lo que permite tener un nivel de significancia de 5%. La recopilación de la información la realizaron alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura de éste en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

Así, 54.4% de los directores de la muestra es mujer, con una edad promedio de 42.1 años; el estado civil más representado es casado, con 37.9%. Respecto a la escolaridad, se encontró que 2.2% de los directores no cuenta con educación formal, 5.4% estudió primaria, 60.8% estudió secundaria, 15.3% estudió bachillerato, 13.5% terminó la licenciatura y el restante 2.7% tiene estudios de posgrado. Se estima que, en promedio, los directores dedican 8.31 horas a la semana a su negocio. En la tabla 100.3 se presentan las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 100.3 Actividad de las micro y pequeñas empresas de Villa María del Triunfo.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.250
Explotación de minas y canteras	0.000
Industrias manufactureras	11.850
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.000
Construcción	0.000
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	10.370
Comercio al menudeo	49.380
Transporte y almacenamiento	0.490
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	6.170
Información y comunicaciones	1.980
Actividades financieras y de seguros	0.250
Actividades inmobiliarias	0.250
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.980
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	3.210
Actividades de enseñanza	2.470
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	6.670
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	0.490
Otras actividades de servicios	2.720
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	1.480

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo con la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto son, en su mayoría, alumnos de las universidades en donde los autores del presente documento son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía Internet, creada *ex profeso* para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada *et al.* (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé/no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción–operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto)], las últimas dos variables se encuadran en una sola, llamada Responsabilidad social ISO 26000. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas, al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno, y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas, ante los que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías: quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido, ni ellos directamente ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores, tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, por ejemplo, y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems en cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación, se presenta la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 406 mypes. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la tabla 100.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a 0.75.

Tabla 100.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	4.127	1.011	0.968
Análisis de mercado	3.912	0.639	0.780
Proveedores	4.376	0.617	0.800
Dirección	4.077	0.706	0.845
Finanzas	4.256	0.668	0.892
Gestión de ventas	3.820	0.940	0.887
Producción – Operación	4.541	0.558	0.894
Innovación	3.886	1.085	0.943
Mercadotecnia	3.985	0.701	0.874
Satisfacción con la empresa	3.971	0.642	0.730
Ventaja competitiva	4.360	0.597	0.818
Ámbito de ventas	3.788	1.009	0.803
Responsabilidad social ISO 26000	4.157	0.880	0.944
Valoración del entorno	4.213	0.581	0.859

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que 92.1% mencionó que, según su percepción, al menos 1 de los 10 delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 83% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, 45.5% de los participantes de la zona estudiada mencionó haber sido víctima de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 2.3 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las mypes de Villa María del Triunfo, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no lo han sido. Adicionalmente, ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la tabla 100.5 se puede ver que en diferentes variables sí existe un efecto, por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos sobre las implicaciones de éstas.

Tabla 100.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	4.332	3.962	3.850	389	0.000
Análisis de mercado	3.998	3.835	2.530	357	0.012
Proveedores	4.428	4.328	1.640	402	0.101
Dirección	4.285	3.905	5.650	401	0.000
Finanzas	4.293	4.224	1.030	385	0.304
Gestión de ventas	4.188	3.512	7.930	390	0.000
Producción – Operación	4.598	4.490	1.990	398	0.048
Innovación	4.289	3.547	7.550	373	0.000
Mercadotecnia	4.271	3.747	8.150	402	0.000
Satisfacción con la empresa	4.168	3.811	5.850	399	0.000
Ventaja competitiva	4.445	4.289	2.640	392	0.009
Ámbito de ventas	3.937	3.668	2.700	396	0.007
Responsabilidad social ISO 26000	4.393	3.961	5.150	401	0.000
Valoración del entorno	4.339	4.101	4.210	397	0.000

Fuente: Datos propios.

En la tabla 100.6 se observa que la percepción de que la delincuencia tiene un efecto en más variables que el simple hecho de reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Villa María del Triunfo ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 100.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	0.3	-0.881**	-0.216*
Análisis de mercado	-0.338.	0.041	-0.301***
Proveedores	0.264	-0.685***	-0.183**
Dirección	-0.84***	0.271	-0.129.
Finanzas	-0.605**	0.323	-0.175*
Gestión de ventas	-1.242***	-0.082	0.019
Producción – Operación	-0.082	-0.224	0.071

Tabla 100.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a mi	
Innovación	-1.889***	-0.004		-0.043
Mercadotecnia	-0.902***	0.326		-0.08
Satisfacción con la empresa	-0.554**	-0.091		-0.064
Ventaja competitiva	-0.225	-0.009		-0.03
Ámbito de ventas	-0.996**	0.646*		-0.386***
Responsabilidad social ISO 26000	-1.719***	0.468.		0.057
Valoración del entorno	-0.4*	0.204		-0.147*

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. *Cuadernos de la Cátedra "la Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo*. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). *Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan*. Working paper.
- Briceño-León, R. & Zubillaga, V. (2002). Violence and globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Brunswick, G. (2014). A chronology of the definition of marketing. *Journal of Economics and Business Research*, 12(2):105-114
- Carro, R. & González, D., (2012). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Comisión Europea. (2006). *La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración*. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J. & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>

- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. México: Inegi.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. Recuperado de [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2015). *Producto interno bruto a precios corrientes*. México: Inegi.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L. & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. En L. Jaitman (ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. Recuperado de <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida: más allá de los hechos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. 95 propuestas para un Chile mejor. Santiago de Chile. Recuperado de <http://95propuestas.cl/site/wp-content/uploads/2013/05/delincuencia-en-chile-diagnostico-y-propuestas-catalina-mertz.pdf>
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M. & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. Recuperado de <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>

- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. Recuperado de <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C. & Peña, N. B. (2018). Método. En S. A. Delgado (ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico* (Tomo I, pp. 23–33). Ciudad de México: Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T. & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Schaupp, L. C., & Bélanger, F. (2014). The Value of Social Media for Small Businesses. *Journal Of Information Systems*, 28(1), 187-207. Recuperado de <https://aaajournals.org/doi/10.2308/isys-50674>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. Recuperado de <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N. & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. Recuperado de <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S. & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. Recuperado de [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R. & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. En R. Di Tella, S. Edwards & E. Schargrodsky (eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. Recuperado de <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- UNODC. (2019). Visible: Homicide Dataset 2019. *National Data*. Recuperado de https://dataunodc.un.org/GSH_app
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México: Fondo de Cultura Económica. Recuperado de https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas_-fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf

CAPÍTULO 101

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Caso Cercado de Lima.

Mirian Jesús Caloretti Castillo
Cinthya Virginia Soto Hidalgo
Denis Christian Ovalle Paulino,
Nancy Isabel Cañamero Tuanama

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo conocer cómo la delincuencia y la corrupción, el cómo afectan, de manera sistema, el modo de trabajar de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas a partir de un análisis sistémico. Es un estudio cuantitativo de causa efecto, en donde la hipótesis fue contrastada con el análisis estadístico de regresión lineal múltiple y mediante la correlación r y el análisis de varianza. En ese marco, el presente estudio aborda la problemática de la delincuencia y la corrupción, sus efectos sobre las pequeñas empresas latinoamericanas, de manera específica de los directores de dichas organizaciones, las ubicadas en el área geográfica del Cercado de Lima. Se utilizó un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la corrupción y delincuencia. Siendo la variable independiente sistema y la variable dependiente: percepción delincuencia y corrupción.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

La Provincia de Lima, en el Perú, es una mega ciudad, en la región centro sudamericana. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) del Perú, registró al 30 de junio de 2018, 2 millones 379 mil 445 unidades, de actividades registradas en el Directorio Central de Empresas y Establecimientos. De ello, la Provincia de Lima representa el 42,2 %. (INEI 2018). El Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo del Perú (MTPE), indica que la participación de las Mypes en el PBI ha sido de un 42% lo cual representa un 98% del total de empresas. (MTPE, 2007). Es decir, las Mypes dinamizan la economía nacional de manera fundamental.

En el año 2003 se publicó la Ley N° 28015, Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa. A partir del 01.10.2008 entró en vigencia el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente. Esta norma y sus modificaciones (recopiladas en el Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al

Empleo Decente) son las que se encuentran vigentes a la fecha, y que han sido modificadas por la Ley N° 30056.

Estas organizaciones se ven expuestas a factores internos y externos que limitan su crecimiento y desarrollo, por ejemplo en lo externo las crisis globales del sistema, el alza de la gasolina, la competencia, los costos operativos, falta de créditos, apoyo del gobierno, etcétera. Una investigación de la Pontificia Universidad Católica del Perú, publicado en su revista *Estrategia* (PUCP 2011), B. Avolio, A. Mesones y E. Roca identificaron a nivel externo lo siguiente:

Entre los factores de mayor incidencia aluden a la corrupción, informalidad y tecnología. Los menos mencionados y de menor incidencia se refieren a temas relacionados con la competencia y el Estado (p. 78).

Los directores como líderes de las Mypes han sido encuestados lo cual permitió identificar sus propias problemáticas, de manera específica se levantó información en cuanto a: Datos generales; Características de la empresa; Insumos del sistema; procesos del sistema; resultados del sistema; y Corrupción y delincuencia.

El trabajo de investigación realizado en el primer semestre de 2019, fue viabilizado por un equipo multidisciplinario, compartiendo experiencias y visiones sobre la problemática asumida. Queda a su consideración los aportes, en el camino de esfuerzos mayores de la Red de Estudios Latinoamericanos en Administración y Negocios-RELAYN.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, presentamos en la primera parte una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en Latinoamérica; más adelante hablamos sobre el contexto de las micro y pequeñas empresas [Mype] en la región. Con esto de contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia tiene en la toma de decisiones –es decir en las estrategias de gestión– de los directores de las Mypes.

Delincuencia en Latinoamérica

En este trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes: Por un lado, abordamos la victimización por la delincuencia, entendida como el haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de esta experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es particularmente una de las regiones en donde más está presente la delincuencia en el mundo (e.g. Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010), comúnmente se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de la prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o

una zona. En la Tabla 101.1 se pueden ver estos índices para los países en donde se realizó este estudio.

Tabla 101.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor del 44% de los latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), basado en el número de homicidios de la región, el 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en el 2015 sucedieron en Latinoamérica, en donde sólo vive el 9% de la población mundial, esto habla de que no solo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se pudiera explicar en gran medida por tres factores: La desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017) ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con la globalización los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder diversos bienes a los que antes no se tenía ninguna posibilidad de acceso, sin embargo, las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la delincuencia en Latinoamérica sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada ya que en gran medida el incremento de la delincuencia en la región ha estado vinculado al crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los 80, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las

de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998 los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Algunos autores mencionan, por otro lado, que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen estos en la economía, sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo de cómo afecta la delincuencia a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y con esto a las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp, & Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia, generan ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como efecto un incremento de la delincuencia. La delincuencia también reduce la esperanza de vida poblacional, a la que Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre uno y hasta dos años en las épocas de mayor crisis; esta baja en la esperanza de vida también desincentiva la planeación a largo plazo provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y hace atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores mencionan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el PIB per cápita tienen un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y con menos años de educación formal, que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de la misma, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales, o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otras cosas. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia ya que en Colombia, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha subido.

Contexto mypes

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando además del número de empleados, sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck, & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría, no requiere un estatus jurídico formal ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar, & Peña (2016), busca simplificar la clasificación de las empresas de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada et al., 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes comparado con las medianas o grandes (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que el 53% de las empresas en general, reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios, sin embargo, también comenta que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman, & Belas, 2017), con un incremento del costo (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existen una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y ha sido aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido solamente en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el efecto de las partes por separado; particularmente se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando de para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p.27). En la Tabla 101.2 podemos observar las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utiliza como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 101.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.

Tabla 101.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción – Operación	La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 101.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado, las personas cambian sus comportamientos de acuerdo a su experiencia con la delincuencia y a la percepción del riesgo de ser víctima de la delincuencia. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene un efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social, está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga mencionan (Briceño-León y Zubillaga, 2002), que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para trabajar horas extras ya que el estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen, & Ghani (2014), agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contra intuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las negociaciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho et al. (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos más no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población, en el caso de este estudio es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas de Cercado de Lima, Perú a partir del análisis sistémico y medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la Tabla 101.2 ponderando si la diferencia entre las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización –haber sido víctimas de la delincuencia –, en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en de Cercado de Lima, Perú, el cual tiene una población de 276,857 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 55-69 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 30-54 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 6 personas, 0 -17% de la población no cuenta con instrucción educativa, 73,495% tiene educación básica, 38,226% media superior y NA% superior. La población económicamente activa (PEA) es NA% y la no activa NA% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 126,989 unidades económicas de las cuales 348 son micro y pequeñas empresas, que representan NA% (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de Cercado de Lima, Perú. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 49935 directores de mypes lo que permite tener un nivel de significancia del 5%. La recopilación de la información fue llevada a cabo por alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura del mismo en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

El 49.1% de los directores de la muestra son mujeres con una edad promedio de 40.9 años; el estado civil más representado es casado con el 54%. Respecto a la escolaridad se encontró que un 7.7% de los directores no cuenta con educación formal, el 10.3 estudió primaria, el 30.5% estudió secundaria, el 33.8% estudió bachillerato, 15.8% terminó la licenciatura y el 1.9% restante tiene estudios de posgrado. Estimamos que en promedio los directores dedican 7.84 horas a la semana a su negocio. En la Tabla 101.3, se las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 101.3 Actividad de las micro y pequeña empresa de Cercado de Lima.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.360
Explotación de minas y canteras	0.190

Tabla 101.3 Actividad de las micro y pequeña empresa de Cercado de Lima.

Actividad	%
Industrias manufactureras	11.300
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.460
Construcción	0.700
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	16.960
Comercio al menudeo	45.850
Transporte y almacenamiento	0.690
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	6.790
Información y comunicaciones	2.230
Actividades financieras y de seguros	0.310
Actividades inmobiliarias	0.230
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.790
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.070
Actividades de enseñanza	0.540
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.000
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.680
Otras actividades de servicios	5.170
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.670

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo a la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto en su mayoría, son alumnos de las universidades en donde los autores son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía internet, creada ex profeso para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada et al. (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé / no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema

[proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción – operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola llamada Responsabilidad social ISO 26000]. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas a lo que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías, quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido ni ellos directamente, ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, etc., y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación presentamos la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 49935 mypes estudiadas. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la Tabla 101.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a .75.

Tabla 101.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.834	0.996	0.956
Análisis de mercado	3.785	0.775	0.864
Proveedores	4.146	0.708	0.827
Dirección	3.751	0.760	0.821
Finanzas	3.943	0.784	0.899
Gestión de ventas	3.512	1.017	0.879
Producción – Operación	4.258	0.727	0.835
Innovación	3.333	1.046	0.909

Tabla 101.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Mercadotecnia	3.624	0.823	0.865
Satisfacción con la empresa	3.794	0.645	0.679
Ventaja competitiva	4.038	0.736	0.826
Ámbito de ventas	3.263	1.067	0.806
Responsabilidad social ISO 26000	3.754	0.998	0.940
Valoración del entorno	3.931	0.745	0.883

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que el 83.9% mencionó que según su percepción al menos uno de los diez delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 61.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, el 31.4% de los participantes de la zona mencionaron haber sido víctimas de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las pymes de Cercado de Lima, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no han sido víctimas. Adicionalmente ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la Tabla 101.5 se puede ver que en varias variables sí existe un efecto por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos en las implicaciones de estas.

Tabla 101.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.867	3.819	5.010	32,509	0.000
Análisis de mercado	3.828	3.765	8.430	31,283	0.000
Proveedores	4.158	4.140	2.540	30,734	0.011
Dirección	3.809	3.725	11.530	31,049	0.000
Finanzas	4.007	3.913	12.500	30,854	0.000
Gestión de ventas	3.609	3.467	14.700	31,478	0.000
Producción – Operación	4.261	4.258	0.440	30,413	0.659

Tabla 101.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Innovación	3.426	3.288	13.740	31,012	0.000
Mercadotecnia	3.698	3.589	13.790	30,803	0.000
Satisfacción con la empresa	3.810	3.786	3.990	30,726	0.000
Ventaja competitiva	4.061	4.027	4.770	31,859	0.000
Ámbito de ventas	3.335	3.227	10.440	30,299	0.000
Responsabilidad social ISO 26000	3.836	3.718	12.390	31,322	0.000
Valoración del entorno	4.036	3.883	21.910	32,821	0.000

Fuente: Datos propios.

En la Tabla 101.6 se puede ver que la percepción de que la delincuencia afecta tiene un efecto en más variables que el mero reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Cercado de Lima a ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 101.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.006	0.029.	0.041***
Análisis de mercado	0.051***	0.06***	0.023**
Proveedores	-0.005	0.054***	-0.007
Dirección	0.024.	0.084***	0.053***
Finanzas	0.027*	0.104***	0.076***
Gestión de ventas	0.104***	0.12***	0.1***
Producción – Operación	0.045***	0.019	-0.014.
Innovación	0.014	0.211***	0.087***
Mercadotecnia	0.048***	0.13***	0.065***
Satisfacción con la empresa	0.003	0.019.	-0.001
Ventaja competitiva	0.019	0.049***	0
Ámbito de ventas	-0.033.	0.262***	0.047***
Responsabilidad social ISO 26000	-0.003	0.15***	0.092***
Valoración del entorno	0.108***	0.18***	0.09***

Tabla 101.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores				Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta negocio	a	mi	

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

CONCLUSIÓN

La corrupción y la delincuencia son flagelos que tienen correlato directo con el desempleo, de ahí que la cuestión central es la empleabilidad y el trabajo para cualquier desarrollo del país. Y justamente, son las micro y pequeña empresa las que dan posibilidades de trabajo y por ende de desarrollo a las personas, le compete al gobierno apoyar a estas instituciones.

En la presente investigación se ha demostrado la incidencia de la delincuencia y la corrupción en las Mypes.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan.
- Briceño-León, R., & Zubillaga, V. (2002). Violence and Globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J., & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L., & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México, D.F.

- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. Aguascalientes, México.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L., & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. In L. Jaitman (Ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (1st ed., pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida : más allá de los hechos*. p. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. Santiago de Chile.
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C., & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México, DF.: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C., & Peña, N. B. (2018). Método. In S. A. Delgado (Ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico*. Tomo I (pp. 23–33). Ciudad de México: Editorial Fontamara.

- Rahman, A., Rahman, M. T., & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N., & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S., & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R., & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. In R. Di Tella, S. Edwards, & E. Schargrodsky (Eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica. Retrieved from <https://archivosociologico.files.wordpress.com/2010/08/teoria-general-de-los-sistemas-ludwig-von-bertalanffy.pdf>

CAPÍTULO 102

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Los olivos.

Benji Wong Silva,
Jesica Paola Palacios Garay de Rodriguez;
Luis Alberto Machaca Chambi;
Teresa Contreras Aparco

RESUMEN

El proposito de este documento es centrarse en determinar el efecto que tiene la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. El diseño de la investigación fue no-experimental, de corte transversal, correlacional-causal. La muestra fueron los directores de 49935 mypes . Para recolectar los datos se utilizaro un instrumento cuantitativo con una escala de Likert para medir el analisis sistemico y con preguntas dicotomicas para medir la delincuencia. En esta investigación se ha encontrado según las evidencias estadísticas de regresión lineal que existe una efecto significativo de la delincuencia en las estrategias de gestión. Este analisis demuestra que la delincuencia esta afectando en sus negocios por tal razón las empresas de Los olivos deben ajustar sus estrategias de gestión.

PALABRAS CLAVE: Delincuencia, estrategias de gestión, micro y pequeñas empresas.

INTRODUCCIÓN

Las microempresas se expanden debido a factores como el espíritu empresarial, la calidad de los productos y la gestión adecuada basados en la demanda. Estos potenciales para la innovación, el espíritu empresarial y la creación de riqueza no obstante lo dispuesto, las microempresas todavía enfrentan desafíos específicos. Estas son las dificultades para acceder al crédito, la falta de materias primas, la disminución de la demanda y la escasez de clientes, el espacio de trabajo suficiente, el acceso limitado a la (moderna e importados) los bienes de equipo, tales como máquinas, herramientas o piezas de recambio, así como la insuficiente oferta de electricidad y agua (Adekunle, 2011).

La delincuencia genera elevados gastos y daños tanto en la economía como en la gestión de las micro y pequeñas empresas. En el Perú, Los Olivos no es la excepción constantemente los microempresarios se encuentran afectados por la delincuencia donde día a día se va incrementando. Es importante resaltar que las micro y pequeñas empresas son agentes importantes en la estructura económica de los países por su aporte al empleo de personas que quedaron sin una fuente de ingreso.

Uno de los problemas que afecta a las mypes en el distrito de los Olivos es la delincuencia de acuerdo con la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana en el Perú precisa que los efectos de la inseguridad como: el delito y la violencia generan percepción de inseguridad, desincentivan las inversiones y afectan el desarrollo del país (Ministerio del Interior, 2013, p. 12; Consejo Directivo del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, 2011). Por otro lado La inseguridad social implica un alto costo social y económico para los países afecta el buen funcionamiento de los negocios (Gámez y Amarillas, 2015; Figueroa, Montes de Oca, Rivera, Artavia y Marshall, 1997, pp.5). En América Latina ésta no sólo tiene una demanda creciente, sino que no ha cambiado sustantivamente en las últimas dos décadas (Zavaleta, et al.2012).

Los costos de la inseguridad social son muy altos como: el costo humano, político, social y económico. Este último afecta directamente en los costos de producción, así como las decisiones financieras y oportunidades de inversión que se ven afectadas por cuestiones de seguridad (Organización de los Estados Americanos [OEA], 2008). Los encargados de dar la seguridad a las mypes serían la policía nacional, la municipalidad de los Olivos pero lamentablemente no se viene realizando lo cual las mypes se encuentran inseguras.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, presentamos en la primera parte una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en Latinoamérica; más adelante hablamos sobre el contexto de las micro y pequeñas empresas [Mype] en la región. Con esto de contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia tiene en la toma de decisiones –es decir en las estrategias de gestión– de los directores de las Mypes.

Delincuencia en Latinoamérica

En este trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes: Por un lado, abordamos la victimización por la delincuencia, entendida como el haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de esta experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es particularmente una de las regiones en donde más está presente la delincuencia en el mundo (e.g. Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010), comúnmente se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de la prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona. En la Tabla 102.1 se pueden ver estos índices para los países en donde se realizó este estudio.

Tabla 104.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor del 44% de los latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), basado en el número de homicidios de la región, el 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en el 2015 sucedieron en Latinoamérica, en donde sólo vive el 9% de la población mundial, esto habla de que no solo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se pudiera explicar en gran medida por tres factores: La desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policíacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017) ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policíacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con la globalización los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder diversos bienes a los que antes no se tenía ninguna posibilidad de acceso, sin embargo, las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la delincuencia en Latinoamérica sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada ya que en gran medida el incremento de la delincuencia en la región ha estado vinculado al crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los 80, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998 los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Algunos autores mencionan, por otro lado, que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen estos en la economía, sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo de cómo afecta la delincuencia a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y con esto a las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp, & Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia, generan ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como efecto un incremento de la delincuencia. La delincuencia también reduce la esperanza de vida poblacional, a la que Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre uno y hasta dos años en las épocas de mayor crisis; esta baja en la esperanza de vida también desincentiva la planeación a largo plazo provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y hace atractivo el estilo de vida delincuencia.

Algunos autores mencionan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el PIB per cápita tienen un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y con menos años de educación formal, que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos

variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de la misma, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales, o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otras cosas. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia ya que en Colombia, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha subido.

Contexto mypes

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando además del número de empleados, sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck, & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría, no requiere un estatus jurídico formal ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar, & Peña (2016), busca simplificar la clasificación de las empresas de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada et al., 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte de un modo distinto a las mypes comparado con las medianas o grandes (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que el 53% de las empresas en general, reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios, sin embargo, también comenta que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la

delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman, & Belas, 2017), con un incremento del costo (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existen una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y ha sido aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido solamente en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el efecto de las partes por separado; particularmente se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando de para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p.27). En la Tabla 102.2 podemos observar las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utiliza como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 102.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.

Tabla 102.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado, las personas cambian sus comportamientos de acuerdo a su experiencia con la delincuencia y a la percepción del riesgo de ser víctima de la delincuencia. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene un efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social, está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga mencionan (Briceño-León y Zubillaga, 2002), que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para trabajar horas extras ya que el estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen, & Ghani (2014), agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contra intuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las negociaciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho et al. (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos más no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población, en el caso de este estudio es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas del municipio de Los olivos, Lima a partir del análisis sistémico y medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la Tabla 102.2 ponderando si la diferencia entre las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización –haber sido víctimas de la delincuencia –, en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Los olivos, Lima, el cual tiene una población de 382 000 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 38 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 0-20 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 4 personas, 12% de la población no cuenta con instrucción educativa, 85% tiene educación básica, 8% media superior y 8% superior. La población económicamente activa (PEA) es 67.7% y la no activa 32.3% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015). El municipio cuenta con 0 unidades económicas de las cuales 100000000000000000004768604244 son micro y pequeñas empresas, que representan % (DENUE, 2019).

Muestra

La población a estudiar estuvo conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas el municipio de Los olivos, Lima. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 49935 directores de mypes lo que permite tener un nivel de significancia del 5%. La recopilación de la información fue llevada a cabo por alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura del mismo en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

El 49.1% de los directores de la muestra son mujeres con una edad promedio de 40.9 años; el estado civil más representado es casado con el 54%. Respecto a la escolaridad se encontró que un 7.7% de los directores no cuenta con educación formal, el 10.3 estudió primaria, el 30.5% estudió secundaria, el 33.8% estudió bachillerato, 15.8% terminó la licenciatura y el 1.9% restante tiene estudios de posgrado. Estimamos que en promedio los directores dedican 7.84 horas a la semana a su negocio. En la Tabla 102.3, se las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 102.3 Actividad de las micro y pequeña empresa el municipio de Los olivos.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.360
Explotación de minas y canteras	0.190
Industrias manufactureras	11.300
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.460
Construcción	0.700
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	16.960
Comercio al menudeo	45.850

Tabla 102.3 Actividad de las micro y pequeña empresa el municipio de Los olivos.

Actividad	%
Transporte y almacenamiento	0.690
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	6.790
Información y comunicaciones	2.230
Actividades financieras y de seguros	0.310
Actividades inmobiliarias	0.230
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.790
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.070
Actividades de enseñanza	0.540
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.000
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.680
Otras actividades de servicios	5.170
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.670

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo a la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto en su mayoría, son alumnos de las universidades en donde los autores son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía internet, creada ex profeso para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de Posada et al. (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé / no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción – operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola llamada Responsabilidad social ISO 26000]. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas al que

se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas a lo que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías, quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido ni ellos directamente, ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (si/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, etc., y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación presentamos la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 49935 mypes estudiadas. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la Tabla 102.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a .75.

Tabla 102.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.834	0.996	0.956
Análisis de mercado	3.785	0.775	0.864
Proveedores	4.146	0.708	0.827
Dirección	3.751	0.760	0.821
Finanzas	3.943	0.784	0.899
Gestión de ventas	3.512	1.017	0.879
Producción – Operación	4.258	0.727	0.835
Innovación	3.333	1.046	0.909
Mercadotecnia	3.624	0.823	0.865
Satisfacción con la empresa	3.794	0.645	0.679
Ventaja competitiva	4.038	0.736	0.826
Ámbito de ventas	3.263	1.067	0.806
Responsabilidad social ISO 26000	3.754	0.998	0.940
Valoración del entorno	3.931	0.745	0.883

Tabla 102.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
----------	-------	---------------------	------------------

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que el 83.9% mencionó que según su percepción al menos uno de los diez delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 61.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, el 31.4% de los participantes de la zona mencionaron haber sido víctimas de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las pymes de Los olivos, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no han sido víctimas. Adicionalmente ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la Tabla 102.5 se puede ver que en varias variables sí existe un efecto por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos en las implicaciones de estas.

Tabla 102.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.867	3.819	5.010	32,509	0.000
Análisis de mercado	3.828	3.765	8.430	31,283	0.000
Proveedores	4.158	4.140	2.540	30,734	0.011
Dirección	3.809	3.725	11.530	31,049	0.000
Finanzas	4.007	3.913	12.500	30,854	0.000
Gestión de ventas	3.609	3.467	14.700	31,478	0.000
Producción – Operación	4.261	4.258	0.440	30,413	0.659
Innovación	3.426	3.288	13.740	31,012	0.000
Mercadotecnia	3.698	3.589	13.790	30,803	0.000
Satisfacción con la empresa	3.810	3.786	3.990	30,726	0.000
Ventaja competitiva	4.061	4.027	4.770	31,859	0.000
Ámbito de ventas	3.335	3.227	10.440	30,299	0.000
Responsabilidad social ISO 26000	3.836	3.718	12.390	31,322	0.000

Tabla 102.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Valoración del entorno	4.036	3.883	21.910	32,821	0.000

Fuente: Datos propios.

En la Tabla 102.6 se puede ver que la percepción de que la delincuencia afecta tiene un efecto en más variables que el mero reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Los olivos a ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 102.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.006	0.029.	0.041***
Análisis de mercado	0.051***	0.06***	0.023**
Proveedores	-0.005	0.054***	-0.007
Dirección	0.024.	0.084***	0.053***
Finanzas	0.027*	0.104***	0.076***
Gestión de ventas	0.104***	0.12***	0.1***
Producción – Operación	0.045***	0.019	-0.014.
Innovación	0.014	0.211***	0.087***
Mercadotecnia	0.048***	0.13***	0.065***
Satisfacción con la empresa	0.003	0.019.	-0.001
Ventaja competitiva	0.019	0.049***	0
Ámbito de ventas	-0.033.	0.262***	0.047***
Responsabilidad social ISO 26000	-0.003	0.15***	0.092***
Valoración del entorno	0.108***	0.18***	0.09***

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

CONCLUSIONES

En general, los resultados extraídos del estudio logran comprobar algunas teorías en cuanto al efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión. Por lo tanto las micro y pequeñas empresas de los Olivos deben ajustar estrategias de gestión para poder combatir la delincuencia. Se requiere de políticas de seguridad integral por parte del Estado y la municipalidad, utilizando estrategias de corto y mediano plazo.

DISCUSIÓN

De manera global, los resultados de esta investigación aparentan ajustarse al análisis de regresión lineal la cual corrobora que existe un efecto de la delincuencia significativo en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Los olivos. Las empresas están llevando a ajustar sus estrategias de gestión. Al respecto Huacani (2016) manifestó la importancia de implementar políticas de seguridad integrales con una fuerte y activa coordinación intersectorial, con la aplicación de programas de prevención (empresas, gobierno, líderes de opinión, esfera política, sociedad civil y medios de comunicación). Y para ello será necesario involucrar estrategias de corto, mediano y largo plazo. Asimismo Llonto (2015) en su investigación indicó que la delincuencia es el conjunto de delitos; siendo estos las acciones u omisiones que quebrantan la ley. Estando la violencia y delincuencia estrechamente interrelacionadas; las micro y pequeñas empresas se ven afectadas por estos actos existiendo extorsiones. En este contexto es imprescindible el diseño de políticas públicas que busquen la disminución de la delincuencia y el temor e inseguridad asociada a está logrando la gobernabilidad y estabilidad económica.

REFERENCIAS

- Adekunle, B. (2011). Determinants of Microenterprise Performance in Nigeria. *International Small Business Journal*, 29 (4), pp. 360–373. <https://doi.org/10.1177/0266242610369751>
- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan.
- Briceño-León, R., & Zubillaga, V. (2002). Violence and Globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>

- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J., & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L., & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México, D.F.
- Gámez, C., & Amarillas, V. A. (2015). Costos y percepción de la inseguridad pública en México 2009-2015. *Economía Actual*, 8 (2), 4-7.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Huacani , Y. (2016) Impacto de la inseguridad social sobre las mypes del sector comercial y servicios de la ciudad de Juliaca . Recuperado de <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/viewFile/274/225>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. Aguascalientes, México.
- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Llonto, Y. (2015). Aproximación de los costos de la delincuencia y corrupción en Lambayeque. Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Jaitman, L., & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. In L. Jaitman (Ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (1st ed., pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). Calidad de vida : más allá de los hechos. p. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas. Estudio de Trasfondo. Santiago de Chile.

- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Organización de los Estados Americanos. (2008). *La Seguridad Pública en las Américas: retos y oportunidades*. Washington, DC: Organización de los Estados Americanos.
- Posada, R., Aguilar, O. C., & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México, DF.: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C., & Peña, N. B. (2018). Método. In S. A. Delgado (Ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico*. Tomo I (pp. 23–33). Ciudad de México: Editorial Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T., & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>
- Simpson, M., Tuck, N., & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S., & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R., & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. In R. Di Tella, S. Edwards, & E. Schargrodsky (Eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica. Retrieved from <https://archivosociologico.files.wordpress.com/2010/08/teoria-general-de-los-sistemas-ludwig-von-bertalanffy.pdf>

Zavaleta, J., Kessler, G., Paternain, R., Maldonado, S., Correa, L., Gonzáles, R. & Garay, C. (2012). La inseguridad y la seguridad ciudadana en América Latina. (1a edición, p. 430). Buenos Aires: CLACSO.

CAPÍTULO 103

El efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión de las micro y pequeñas empresas. Santo Domingo de los Tsáchilas.

Renato Patricio Erazo Rivera,
Sonia Emilia Leyva Ricardo,
Angela Elena Barba Mosquera,
Jose Armando Pancorbo Sandoval

RESUMEN

El propósito de este documento es centrarse en el impacto que tiene la corrupción en la gestión en las micro y pequeñas empresas (pyme) en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. Se utiliza un instrumento cuantitativo con una escala de Likert de cinco puntos para medir el análisis sistémico y con preguntas dicotómicas para medir la corrupción. La aportación de este capítulo es la exploración del efecto de la corrupción en la gestión de los directores de las pyme.

Palabras clave: corrupción, formas de gestión, micro y pequeñas empresas

INTRODUCCIÓN

Ecuador es uno de los países con mayor movimiento emprendedor de la región latinoamericana. En 2017 registró una tasa de Actividad Emprendedora Temprana (TEA) de 29.62%, siendo mayor la proporción de emprendedores nacientes (0 a 3 meses de operación), 21.17%, que la de emprendedores nuevos (3-6 meses de operación), 9.75%. Sin embargo, tanto los emprendimientos nacientes como nuevos se redujeron en 2017 siguiendo una tendencia gradual descendente desde 2013, siendo el promedio del periodo 2013-2017 de 24%, mientras que la tasa de emprendedores nuevos, que había mejorado en 2016, regresó al rango del periodo 2014-2015, según el estudio Global Entrepreneurship Monitor (GEM ECUADOR, 2017).

Según este estudio, se mantiene la brecha existente entre los negocios nacientes y nuevos, lo que implica que existen dificultades para que un emprendimiento sobrepase la barrera de los 3 meses de operación. Esto ha hecho que en los últimos cinco años el número de emprendedores nacientes ha duplicado la de emprendedores nuevos.

Uno de los factores que inciden en el sistema emprendedor ecuatoriano según el GEM ECUADOR (2017), y que ha sido crítico, es la lucha contra la corrupción de manera eficaz, que lamentablemente se ha convertido en una cruda realidad en el escenario empresarial latinoamericano.

Ecuador presente un nivel alto de corrupción, según el Informe de Corrupción para América Latina realizado por el Centro de Estudios Latinoamericano (CESLA). Mientras que la media para la región se sitúa en el 67.5/100%, el país andino registra una puntuación de 73/100, que supone un nivel alto de corrupción y debilidad extrema en política anticorrupción, según el Informe (CESLA, 2019).

Datos similares arroja el Índice de Percepción de la Corrupción (IPC) de Transparencia Internacional. En una escala de 0 a 100, donde 0 equivale al nivel más alto de percepción de corrupción, y 100 implica el nivel más bajo, Ecuador obtuvo en 2018 una puntuación de 34/100, lo que representa un alto nivel de corrupción percibido (Transparencia Internacional, 2018).

Estos datos hacen importante evaluar el estado de la corrupción en una de las ciudades con mayor densidad comercial y rapidez de crecimiento de las pymes en Ecuador, como es Santo Domingo de los Colorados. La importancia es mayor porque, de acuerdo con la encuesta de victimización y percepción de seguridad realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos de Ecuador (INEC) en 2011, Santo Domingo de los Tsáchilas era la quinta urbe con más registros de delincuencia en el país. Precisamente muchos de estos hechos no se denuncian por cuestiones relativas a la corrupción y su percepción: la carencia de confianza en el sistema judicial (29.9%) y en la policía nacional (18.54%). (INEC, 2011)

Por ello, el presente trabajo pretende medir el nivel de comprensión sobre la corrupción de las mypes de Santo Domingo de los Tsáchilas, es decir, el grado en el que las mypes reconocen la existencia de factores que generan procesos de corrupción en la actividad comercial en la región en estudio. Con este fin se aplicaron encuestas a los miembros de la Cámara de Comercio de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, la cual cuenta con 1.832 asociados.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para enmarcar el estudio, presentamos en la primera parte una descripción general de la situación de la delincuencia y la violencia en Latinoamérica; más adelante hablamos sobre el contexto de las micro y pequeñas empresas [Mype] en la región. Con esto de contexto nos enfocamos en discutir el efecto que la delincuencia tiene en la toma de decisiones –es decir en las estrategias de gestión– de los directores de las Mypes.

Delincuencia en Latinoamérica

En este trabajo abordamos dos variables que pueden afectar las estrategias de gestión de los directores de mypes: Por un lado, abordamos la victimización por la delincuencia, entendida como el haber sido víctima del “grupo de delitos que las personas perciben como frecuentes o, alternativamente, graves, y de los cuales pudieran llegar a ser víctimas ellos personalmente o sus familiares o conocidos” (Mertz, 2012); por otro lado, abordamos la valoración subjetiva de esta experiencia de victimización.

Diversos autores coinciden en que Latinoamérica es particularmente una de las regiones en donde más está presente la delincuencia en el mundo (e.g. Briceño-León y Zubillaga, 2002; Soares y Naritomi, 2010), comúnmente se utiliza el número de homicidios por cada 100,000 habitantes como un índice de la prevalencia de la delincuencia y de la violencia en un país o una zona. En la Tabla 103.1 se pueden ver estos índices para los países en donde se realizó este estudio.

Tabla 103.1. Índice de asesinatos por 100,000 habitantes.

País	Año 1998	Año 2008	Año 2017
Argentina			5.1
Colombia	58.8	35.9	24.6
Cuba			
Ecuador	13.5	18	
México	13.8	12.3	24.8
Perú			7.7

Fuente: UNODC (2019).

Para dimensionar el problema consideremos que, de acuerdo con la Encuesta Internacional de Víctimas del Crimen, alrededor del 44% de los latinoamericanos son víctimas de algún crimen cada año (Soares y Naritomi, 2010). Según Jaitman y Keefer (2017), basado en el número de homicidios de la región, el 33% de los homicidios perpetrados en el mundo en el 2015 sucedieron en Latinoamérica, en donde sólo vive el 9% de la población mundial, esto habla de que no solo se tiene una alta incidencia de la delincuencia, sino que además es muy violenta.

Se ha encontrado que el crimen suele florecer cuando los potenciales delincuentes consideran que las ventajas de delinquir son más grandes que el riesgo de ser arrestado o encarcelado (Motta, 2017). En esa línea de pensamiento Soares y Naritomi (2010) consideran que la delincuencia en la zona se pudiera explicar en gran medida por tres factores: La desigualdad social, la baja tasa de encarcelamientos y el reducido tamaño de las fuerzas policiacas; los tres factores magnifican el principio presentado por Motta (2017) ya que la diferencia de distribución de recursos hace que se vean atractivas las posibles ventajas del delito, mientras que la baja tasa de encarcelamientos y el tamaño de las fuerzas policiacas se ven como una circunstancia de bajo riesgo. Otro factor que ha incrementado las posibles ventajas percibidas de la delincuencia es la globalización, ya que con la globalización los individuos tienen cada vez más expectativas de acceder diversos bienes a los que antes no se tenía ninguna posibilidad de acceso, sin embargo, las probabilidades de acceso a esos bienes no han crecido proporcionalmente y para algunos países incluso han disminuido (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

La última consideración importante sobre la delincuencia en Latinoamérica sobre la que queremos reflexionar es su vínculo con la delincuencia organizada ya que en gran medida el incremento de la delincuencia en la región ha estado vinculado al crecimiento de la influencia de los cárteles de la droga. La reputación de la zona era muy distinta hasta mediados de los 80, cuando países como México, Brasil y Venezuela tenían tasas de homicidios similares a las de Estados Unidos, incluso algunos países como Argentina, Chile, Uruguay y Costa Rica tenían tasas dos o tres veces más pequeñas; sin embargo, para 1998 los homicidios se habían convertido en la cuarta causa de muerte de la región (Briceño-León y Zubillaga, 2002).

Algunos autores mencionan, por otro lado, que hay evidencias contradictorias respecto al efecto que tiene la presencia de los cárteles en los distintos países, ya sea como proveedores, como rutas de paso o como productores, ya que hay casos en los que el incremento o disminución de las tasas de criminalidad no están acompañadas de diferencias atribuibles a las actividades de estas organizaciones (Soares y Naritomi, 2010). Quizá esto se deba a que la delincuencia requiere de factores endógenos a las sociedades en donde se gesta (bajo riesgo de ser castigado) y que los cambios se deban más a este factor que a las oportunidades (como el colaborar con el narcotráfico). Sin embargo, consideramos que un efecto más contundente de la presencia de la delincuencia organizada es la violencia con la que los crímenes son perpetrados ya que ésta se recrudece más que la incidencia del crimen en sí mismo.

El miedo a ser víctima de la delincuencia suele llevar a las personas a tomar decisiones que afectan su estilo de vida (Briceño-León y Zubillaga, 2002). Los efectos de la delincuencia y la violencia más frecuentemente estudiados se han centrado en resultados socioeconómicos como la reducción de la esperanza de vida, la incidencia en la calidad de vida y el costo que tienen estos en la economía, sin embargo, se ha estudiado en menor medida sobre los cambios de comportamiento de la población a raíz del fenómeno.

El hecho de que las personas ajusten sus patrones de vida es otro modo de cómo afecta la delincuencia a una sociedad y puede tener también consecuencias económicas. Por ejemplo, se sabe que en los lugares en donde la delincuencia es elevada, las personas disminuyen el tiempo que están en la calle (Soares y Naritomi, 2010), esto en sí mismo afecta la actividad económica y con esto a las finanzas de las mypes; además, da pie para pensar que puede haber otros cambios de comportamiento relacionados con formas de consumo y del lado del empresario, en la forma en la que deciden gestionar la empresa. Otro fenómeno social provocado por la delincuencia, como lo comentan Corbacho, Philipp, & Ruiz-Vega (2015), es la falta de confianza entre las personas que puede promover bajos deseos de cooperación, instituciones y en última instancia empresas débiles, con una reducción de oportunidades de negocio y crecimiento.

Algunos efectos de la delincuencia, generan ciclos degenerativos, ya que son efectos negativos que se provocan mutuamente. Por ejemplo, según Lora (2008), la delincuencia suele reducir el número de años de educación de la población, al hacer difícil la asistencia a la escuela y generar alternativas socialmente aceptables a la educación; la baja educación a su vez tiene como efecto un incremento de la delincuencia. La delincuencia también reduce

la esperanza de vida poblacional, a la que Soares y Naritomi (2010) le atribuyen una disminución de entre uno y hasta dos años en las épocas de mayor crisis; esta baja en la esperanza de vida también desincentiva la planeación a largo plazo provocando una falta de crecimiento estructurado de la sociedad y hace atractivo el estilo de vida delincriminal.

Algunos autores mencionan que la pobreza, medida por ejemplo mediante el PIB per cápita tienen un efecto en la presencia de la delincuencia (Islam, 2014). Si bien la región es significativamente más pobre y con menos años de educación formal, que otras regiones del mundo, no hay un consenso en el hecho de que exista un vínculo inequívoco entre estas dos variables y la delincuencia (Soares y Naritomi, 2010), por lo que es equivocado afirmar categóricamente que la delincuencia se da en los lugares donde hay pobreza. Es más correcto pensar que la pobreza se da en lugares donde hay mucha desigualdad económica ya que es una circunstancia en la que la delincuencia se presenta como una oportunidad de movilidad social (Lora, 2008).

Una consideración relevante es la diferencia entre la delincuencia real de una región y la percepción de inseguridad que sienten los ciudadanos derivada de la misma, pues es la percepción la que lleva a los ciudadanos a cambiar sus patrones de vida. Por ejemplo, según Dammert y Malone (2006), el apoyo a la democracia por parte de la ciudadanía, las preferencias electorales, o su participación en manifestaciones públicas, se debe a la percepción subjetiva de la delincuencia. Los mismos autores explican que el miedo a la delincuencia es producto de diversos factores como la cobertura de los medios, la inseguridad económica y política, la confianza en la aplicación de la ley, entre otras cosas. En el mismo sentido, Lora (2008) menciona que la percepción de la delincuencia está más influenciada por los cambios en los niveles reales de delincuencia que en el nivel por sí mismo, infiriéndolo del hecho de que en países como Colombia la gente está más satisfecha que en Uruguay con los niveles de delincuencia ya que en Colombia, teniendo un índice de homicidios mucho más alto que el de Uruguay, ha bajado considerablemente, mientras que en Uruguay ha subido.

Contexto mypes

En distintos países y diversos contextos, las empresas suelen catalogarse de muchas maneras, en ocasiones considerando además del número de empleados, sus giros comerciales, ingresos, monto de capital social u otros indicadores (Simpson, Tuck, & Bellamy, 2004). La inclusión dentro de la categoría, no requiere un estatus jurídico formal ya que se puede considerar que una empresa es “una entidad que ejerce una actividad económica, independientemente de su forma jurídica” (Comisión Europea, 2006). La clasificación propuesta por Posada, Aguilar, & Peña (2016), busca simplificar la clasificación de las empresas de modo que sea comparable en diversos países en donde el estudio es llevado a cabo, de modo que consideran que una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización.

Es bien sabido que el tamaño de una empresa tiene un efecto en la forma en la que afronta las dificultades cotidianas (Posada et al., 2016) y es de esperarse que la delincuencia afecte

de un modo distinto a las mypes comparado con las medianas o grandes (Sitharam y Hoque, 2016). Gaviria (2002) comenta que el 53% de las empresas en general, reporta que la delincuencia es un obstáculo para hacer negocios, sin embargo, también comenta que las empresas pequeñas son más propensas a percibir este fenómeno.

De hecho, la delincuencia es considerada por los micro empresarios como el problema principal para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas incluso por encima de la corrupción, y este fenómeno se mantiene tanto en países desarrollados como en los no desarrollados (Gaviria, 2002; Mthimkhulu y Aziakpono, 2018). Respecto al modo en el que la delincuencia afecta a las mypes, hay estudios que la asocian con la dificultad de conseguir créditos (Rahman, Rahman, & Belas, 2017), con un incremento del costo (Motta, 2017), con la disminución de las inversiones a largo plazo (Motta, 2017; Soares y Naritomi, 2010) y con un acortamiento de los horizontes de planeación (Soares y Naritomi, 2010).

Para enfrentar el problema de analizar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, existen una diversidad de metodologías para abordar estas últimas, entre las cuales se encuentra la teoría de sistemas, que ha sido propuesta como un modo de unificación de las ciencias y ha sido aplicado al desarrollo de la teoría de la organización y la práctica de gestión desde hace ya varias décadas (Kast y Rosenzweig, 1972). Según von Bertalanffy (1976), un sistema consiste en una serie de elementos interrelacionados que tienen sentido solamente en función de sus relaciones con los otros elementos del sistema y que una vez integrados tienen un efecto más trascendente que el efecto de las partes por separado; particularmente se refiere a que cada elemento de un sistema puede ser entendido como una entidad que realiza ciertos procesos dentro de un medio ambiente que le afecta, tomando de para realizarlo ciertos insumos y produciendo ciertos productos (Carro y González, 2012, p.27). En la Tabla 103.2 podemos observar las definiciones conceptuales de los elementos del sistema mype según lo proponen Posada, Aguilar y Peña (2016) y que se utiliza como marco de análisis en el presente estudio.

Tabla 103.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Insumos del sistema	Una empresa requiere de proveedores, de recursos humanos y de información para poder llevar a cabo sus operaciones. Al evaluar la relevancia de los distintos aspectos que estos insumos otorgan, se mide qué tanto y de qué tipo es el aporte que hacen al proceso.
Recursos humanos	Consiste en el trabajo y el talento que aportan las personas para que los procesos de la organización se lleven a cabo. La calidad de los empleados incide fuertemente en la eficacia de la organización.
Análisis de mercado	Consiste en el conocimiento de lo que los clientes piensan de lo que la empresa produce y de lo que está haciendo la competencia.
Proveedores	Los proveedores son todos los que a cambio de un pago realizan un servicio o entregan algún recurso material que la empresa ocupa para sus procesos.

Tabla 103.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Procesos del sistema	Son todas las acciones que lleva a cabo la empresa que le permiten producir y vender sus productos o servicios y que permiten el desarrollo y crecimiento de la organización a largo plazo. Incluyen las acciones de dirección, de administración y de ventas, así como la innovación como elemento desarrollador de la empresa.
Dirección	Consiste en las decisiones respecto a los recursos financieros y las acciones que llevan a tener una visión del futuro de la empresa.
Finanzas	La medida en la que se gestionan y optimizan los flujos de dinero relacionados con las inversiones, la financiación y los demás cobros y pagos.
Gestión de ventas	Son las acciones que la empresa lleva a cabo para colocar sus productos en el mercado. Abarca desde prospectar a los clientes hasta el servicio post venta.
Producción Operación	– La producción-operación son las acciones que hace la empresa para generar algo de valor que el mercado necesita y por lo que está dispuesto a pagar.
Innovación	La innovación consiste en las acciones o inversiones que hace la empresa para crear nuevos productos o servicios, procesos de producción o distribución, métodos de mercadeo, y modos de organizar la empresa, o para modificar cualquier de estos significativamente.
Mercadotecnia	Son las acciones que hace la empresa para “crear, comunicar, entregar e intercambiar ofertas que tienen valor para consumidores, clientes, socios y la sociedad en general” (Brunswick, 2014, p.111).
Resultados del sistema	El sistema empresa produce, además del producto o servicio con valor para un mercado más o menos grande, un cierto nivel de satisfacción para el dueño y tiene efectos en el ámbito en el que se desenvuelve con el cual tiene una cierta responsabilidad.
Satisfacción con la empresa	Dada la relevancia del director dentro de una mype y de la gran cantidad de directores de mype que existen en todos los países, su nivel de satisfacción adquiere una importancia social y es un efecto muy trascendental de la empresa.
Ventaja competitiva	Consiste en la medición del valor principal que genera la organización según el propio director de la mype.
Ámbito de ventas	Mide el grado de influencia que tiene la empresa desde el punto de vista del territorio que abarca y de la importancia de sus clientes. Los ítems de esta variable se ponderan según la importancia de los clientes atendidos.
Principios ISO 26000	Los principios a los que se refiere esta norma de responsabilidad social son; rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos (Argandoña e Isea, 2011).

Tabla 103.2. Definiciones conceptuales del sistema empresa.

Variable	Definición conceptual
Asuntos ISO 26000	Los asuntos a que hace referencia esta norma están relacionados con la responsabilidad social, y sobre cómo pueden ponerlos en práctica las organizaciones. Se dirige a todo tipo de organizaciones, privadas, públicas y no gubernamentales, sea cual sea su tamaño, sector o ubicación geográfica (Argandoña e Isea, 2011).
Valoración del entorno	Dentro de la valoración del entorno se considera el contexto ambiental donde una empresa realiza sus negocios, es decir, industria, competidores, acceso a recursos, relaciones con el gobierno, etc. (Schaupp y Bélanger, 2014).

Fuente: Adaptado de Posada, Aguilar y Peña (2018).

Efectos de la delincuencia en la toma de decisiones de las mypes

Según lo que hemos presentado, las personas cambian sus comportamientos de acuerdo a su experiencia con la delincuencia y a la percepción del riesgo de ser víctima de la delincuencia. En este estudio queremos saber si este fenómeno tiene un efecto en los comportamientos de los directores de las mypes en sus estrategias de gestión. En un estudio cualitativo, Nkiko (2014) encuentra que el grado en el que los directivos de las empresas toman decisiones en pro de la responsabilidad social, está basado en experiencias previas. Sin embargo, “es interesante señalar que las medidas objetivas de la delincuencia no siempre se correlacionan con las percepciones” (Lora, 2008, p. 224), lo que implica que, si bien podemos ver el efecto de las tasas de crimen en las decisiones de los directores, el efecto será mediado por la ponderación subjetiva de los riesgos a los que están sujetos.

Existen estudios que han probado el efecto de la delincuencia en diversos aspectos de la empresa. Briceño-León y Zubillaga mencionan (Briceño-León y Zubillaga, 2002), que la delincuencia tiene un efecto también en la disponibilidad de los trabajadores para trabajar horas extras ya que el estar en la calle a ciertas horas se torna peligroso. Blumenstock, Callen, & Ghani (2014), agregan que las personas que han sido víctimas de la delincuencia toman decisiones respecto al uso de dinero en efectivo y de modo contra intuitivo, se resisten a adoptar tecnologías de dinero electrónico.

Un efecto importante en el desarrollo de las mypes es la disminución de la confianza y de la disposición a colaborar de las personas que han sido expuestas a la delincuencia, incluso la simulada como la de los videojuegos (Sheese y Graziano, 2005). Este efecto motiva a las actitudes de explotación respecto a la otra persona, lo que hace que las negociaciones de negocios se vuelvan siempre del tipo yo gano, tú pierdes. Un hallazgo importante de Corbacho et al. (2015), es que este efecto de la desconfianza se nota con los interesados externos más no con los socios de negocios.

MÉTODO

El diseño de la investigación es transversal, pues la recolección de datos se realizó en un solo momento; también es descriptivo, pues tiene como objetivo indagar el nivel de una o más variables en una población, en el caso de este estudio es conocer el grado de delincuencia percibida por los directores de las micro y pequeñas empresas el municipio de Santo Domingo de los Tsáchilas, Santo Domingo de los Tsáchilas a partir del análisis sistémico y medir su efecto en sus estrategias de gestión.

Para ponderar el efecto de la delincuencia en las estrategias de gestión, se harán dos análisis. Por un lado, se compararán las medias de los niveles de cada elemento del sistema presentado en la Tabla 103.2 ponderando si la diferencia entre las empresas que fueron víctimas de la delincuencia presentan niveles diferentes de las empresas que no fueron víctimas. Por otro lado, se hará una regresión lineal para cada elemento del sistema en el que valoraremos el efecto de la percepción de delincuencia y de la victimización –haber sido víctimas de la delincuencia –, en los distintos componentes de la estrategia.

Contexto local

La investigación fue realizada en el municipio de Santo Domingo de los Tsáchilas, el cual tiene una población de 450394 habitantes; la edad promedio de la población en general es de 27 años; por cada 100 personas en edad productiva hay 65 en edad de dependencia económica; el promedio de habitantes por vivienda es de 3.78 personas, 6.3% de la población no cuenta con instrucción educativa, 95.5% tiene educación básica, 79.3% media superior y 62.9% superior. La población económicamente activa (PEA) es 52.65% y la no activa 47.35% (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015).

Muestra

La población a estudiar está conformada por los directores de las micro y pequeñas empresas de la Cámara de Comercio del municipio de Santo Domingo de los Tsáchilas,. Para efectos de esta investigación, el director de la mype es la persona que toma la mayoría de las decisiones en la organización y una mype es cualquier organización con fines de lucro que tiene al menos a una persona trabajando para un patrón y que cuenta máximo con 50 personas en la organización. El tamaño de la muestra fue de 384 directores de mypes lo que permite tener un nivel de significancia del 5%. La recopilación de la información fue llevada a cabo por alumnos capacitados, tanto en la aplicación del cuestionario como en la captura del mismo en la plataforma. La información fue recabada del 13 de febrero al 10 de marzo de 2019.

El 49.1% de los directores de la muestra son mujeres con una edad promedio de 40.9 años; el estado civil más representado es casado con el 54%. Respecto a la escolaridad se encontró que un 7.7% de los directores no cuenta con educación formal, el 10.3 estudió primaria, el 30.5% estudió secundaria, el 33.8% estudió bachillerato, 15.8% terminó la licenciatura y el 1.9% restante tiene estudios de posgrado. Estimamos que en promedio los directores

dedican 7.84 horas a la semana a su negocio. En la Tabla 103.3, se las actividades a las que se dedican las empresas participantes en el estudio.

Tabla 103.3 Actividad de las micro y pequeña empresa el municipio de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Actividad	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1.360
Explotación de minas y canteras	0.190
Industrias manufactureras	11.300
Suministro de electricidad, gas, vapor, aire acondicionado y agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	0.460
Construcción	0.700
Comercio al mayoreo y reparación de vehículos y motocicletas	16.960
Comercio al menudeo	45.850
Transporte y almacenamiento	0.690
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	6.790
Información y comunicaciones	2.230
Actividades financieras y de seguros	0.310
Actividades inmobiliarias	0.230
Actividades profesionales, científicas y técnicas	1.790
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	1.070
Actividades de enseñanza	0.540
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	2.000
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	1.680
Otras actividades de servicios	5.170
Actividades de los hogares como empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares como productores de bienes y servicios para uso propio	0.670

Fuente: Datos propios.

Instrumento de investigación

El cuestionario fue diseñado para ser contestado en papel por el director de la empresa, dando la opción a que los encuestadores pudieran leerlos y rellenarlos de acuerdo a la información proporcionada por la persona entrevistada. Los encuestadores que participaron en el proyecto en su mayoría, son alumnos de las universidades en donde los autores son profesores y fueron los responsables de capturar los datos en una plataforma, vía internet, creada ex profeso para la investigación. El instrumento de investigación fue adaptado de

Posada et al. (2016), agregando los ítems cuyo objetivo fue medir la experiencia y la percepción de la delincuencia.

Las variables de la investigación están contenidas en varias secciones del cuestionario aplicado a los participantes. Las estrategias de gestión fueron evaluadas por 105 ítems tipo Likert de 5 niveles (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, no sé / no aplica) que conforman el análisis sistémico, dividido en insumos del sistema [proveedores (6 ítems), análisis de mercado (7 ítems) y recursos humanos (12 ítems)], procesos del sistema [dirección (8 ítems), gestión de ventas (6 ítems), innovación (8 ítems), producción – operación (5 ítems), mercadotecnia (9 ítems) y finanzas (13 ítems)], resultados del sistema [satisfacción con la empresa (5 ítems), ventaja competitiva (6 ítems), ámbito de ventas (6 ítems), principios ISO 26000 (8 ítems, uno por cada principio), asuntos ISO 26000 (6 ítems, uno por cada asunto), las últimas dos variables se encuadran en una sola llamada Responsabilidad social ISO 26000]. Para todas las estrategias evaluadas se consideró el promedio aritmético de las respuestas de la variable, salvo para el ámbito de ventas al que se le aplicó un promedio ponderado dándole el doble de peso a quien tiene ventas de importancia en la ciudad, el triple a quien tiene ventas en otras poblaciones, a otras empresas o al gobierno y el cuádruple a quien tiene ventas en el extranjero.

Para medir la experiencia de la delincuencia se utilizó una lista de nueve delitos que afectan a las empresas a lo que los empresarios contestaban cuántas veces habían sido víctimas de ese delito; para efectos del estudio, se clasificaron únicamente en dos categorías, quienes habían experimentado algún delito y quienes no lo habían vivido ni ellos directamente, ni alguien de la empresa. La percepción del delito se midió en dos niveles, por un lado, se les preguntó con ítems dicotómicos (sí/no) si existían diversos fenómenos de delincuencia en los alrededores tales como robo de mercancía, secuestros, homicidios, extorsión, etc., y, por otro lado, se les preguntó si creían que esos fenómenos afectaban a la empresa (10 ítems cada nivel).

Estadística de las variables y confiabilidad

A continuación presentamos la estadística descriptiva de las variables de estudio en la muestra de 49935 mypes estudiadas. Los datos fueron analizados en el programa R versión 3.6.1., usando el paquete psy versión 1.1 para el alfa de Cronbach.

En la Tabla 103.4 se presentan las medias de las escalas de las variables del análisis sistémico de la mype, así como su alfa de Cronbach por escala. Se puede observar que sólo la variable de satisfacción con la empresa tuvo un alfa de Cronbach menor a .75.

Tabla 103.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Recursos humanos	3.834	0.996	0.956
Análisis de mercado	3.785	0.775	0.864
Proveedores	4.146	0.708	0.827

Tabla 103.4. Estadística descriptiva de la muestra.

Variable	Media	Desviación estándar	Alfa de Cronbach
Dirección	3.751	0.760	0.821
Finanzas	3.943	0.784	0.899
Gestión de ventas	3.512	1.017	0.879
Producción – Operación	4.258	0.727	0.835
Innovación	3.333	1.046	0.909
Mercadotecnia	3.624	0.823	0.865
Satisfacción con la empresa	3.794	0.645	0.679
Ventaja competitiva	4.038	0.736	0.826
Ámbito de ventas	3.263	1.067	0.806
Responsabilidad social ISO 26000	3.754	0.998	0.940
Valoración del entorno	3.931	0.745	0.883

Fuente: Datos propios.

Sobre las variables de delincuencia, encontramos que el 83.9% mencionó que según su percepción al menos uno de los diez delitos enlistados estaba presente en los alrededores de la empresa, mientras que 61.8% mencionó que consideraba que esos delitos afectaban a su empresa. Por otro lado, el 31.4% de los participantes de la zona mencionaron haber sido víctimas de la delincuencia en el último año. En promedio, aquellos que fueron víctimas mencionaron haber sido víctimas de 6.5 delitos durante el año.

RESULTADOS

Para valorar el efecto de la delincuencia en la toma de decisiones de los directores de las pymes de Santo Domingo de los Tsáchilas, proponemos comparar las puntuaciones de cada variable del análisis sistémico en las empresas que han sido víctimas y en las que no han sido víctimas. Adicionalmente ponderamos mediante regresiones lineales el efecto de la percepción de que existe violencia en los alrededores, de que esa violencia afecta al negocio y de la experiencia de violencia de la empresa en cada una de las variables del análisis sistémico.

En la Tabla 103.5 se puede ver que en varias variables sí existe un efecto por lo que la hipótesis es pertinente y discutiremos en las implicaciones de estas.

Tabla 103.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Recursos humanos	3.867	3.819	5.010	32,509	0.000

Tabla 103.5. Diferencia de medias de las variables.

Variable	Vivió delincuencia	No vivió delincuencia	t	g.l.	Valor p
Análisis de mercado	3.828	3.765	8.430	31,283	0.000
Proveedores	4.158	4.140	2.540	30,734	0.011
Dirección	3.809	3.725	11.530	31,049	0.000
Finanzas	4.007	3.913	12.500	30,854	0.000
Gestión de ventas	3.609	3.467	14.700	31,478	0.000
Producción – Operación	4.261	4.258	0.440	30,413	0.659
Innovación	3.426	3.288	13.740	31,012	0.000
Mercadotecnia	3.698	3.589	13.790	30,803	0.000
Satisfacción con la empresa	3.810	3.786	3.990	30,726	0.000
Ventaja competitiva	4.061	4.027	4.770	31,859	0.000
Ámbito de ventas	3.335	3.227	10.440	30,299	0.000
Responsabilidad social ISO 26000	3.836	3.718	12.390	31,322	0.000
Valoración del entorno	4.036	3.883	21.910	32,821	0.000

Fuente: Datos propios.

En la Tabla 103.6 se puede ver que la percepción de que la delincuencia afecta tiene un efecto en más variables que el mero reconocimiento de su existencia y muy parecido al de haber sido víctima, dando pie para corroborar que la idea de ser afectados por la delincuencia en sus negocios está llevando a las empresas de Santo Domingo de los Tsáchilas a ajustar sus estrategias de gestión tanto como el haber sido víctima.

Tabla 103.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores		
	Existe	Afecta a mi negocio	Veces que ha sido víctima
Recursos humanos	-0.006	0.029.	0.041***
Análisis de mercado	0.051***	0.06***	0.023**
Proveedores	-0.005	0.054***	-0.007
Dirección	0.024.	0.084***	0.053***
Finanzas	0.027*	0.104***	0.076***
Gestión de ventas	0.104***	0.12***	0.1***
Producción – Operación	0.045***	0.019	-0.014.
Innovación	0.014	0.211***	0.087***

Tabla 103.6. Magnitud y significancia de los coeficientes de regresión lineal.

Variable	La delincuencia en los alrededores			Veces que ha sido víctima
	Existe	Afecta a mi negocio		
Mercadotecnia	0.048***	0.13***		0.065***
Satisfacción con la empresa	0.003	0.019.		-0.001
Ventaja competitiva	0.019	0.049***		0
Ámbito de ventas	-0.033.	0.262***		0.047***
Responsabilidad social ISO 26000	-0.003	0.15***		0.092***
Valoración del entorno	0.108***	0.18***		0.09***

*** Significante al .001, ** Significante al .010, * Significante al .050, . Significante al .10

Fuente: Datos propios.

REFERENCIAS

- Argandoña, A., & Isea Silva, R. (2011). ISO 26000, Una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo. IESE Business School, Universidad de Navarra.
- Blumenstock, J., Callen, M., & Ghani, T. (2014). Violence and Financial Decisions: Evidence from Mobile Money in Afghanistan.
- Briceño-León, R., & Zubillaga, V. (2002). Violence and Globalization in Latin America. *Current Sociology*, 50(1), 19–37. <https://doi.org/10.1177/0011392102050001003>
- Comisión Europea. (2006). La nueva definición de PYME. Guía del usuario y ejemplo de declaración. Comunidades Europeas. Publicaciones de empresa e industrial.
- Corbacho, A., Philipp, J., & Ruiz-Vega, M. (2015). Crime and Erosion of Trust: Evidence for Latin America. *World Development*, 70, 400–415. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2014.04.013>
- Dammert, L., & Malone, M. F. T. (2006). Does It take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, 48(4), 27–51.
- DENUE. (2019). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México, D.F.
- Gaviria, A. (2002). Assessing the effects of corruption and crime on firm performance: Evidence from Latin America. *Emerging Markets Review*, 3(3), 245–268. [https://doi.org/10.1016/S1566-0141\(02\)00024-9](https://doi.org/10.1016/S1566-0141(02)00024-9)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2015). Producto interno bruto a precios corrientes. Aguascalientes, México.

- Islam, A. (2014). Economic growth and crime against small and medium sized enterprises in developing economies. *Small Business Economics*, 43(3), 677–695. <https://doi.org/10.1007/s11187-014-9548-6>
- Jaitman, L., & Keefer, P. (2017). ¿Por qué es importante la estimación de los costos del crimen? Una agenda de investigación para apoyar las políticas de prevención del delito en la región. In L. Jaitman (Ed.), *Los costos del crimen y de la violencia: Nueva evidencia y hallazgos en América Latina y el Caribe* (1st ed., pp. 1–18). Washington, D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1972). General System Theory: Applications for Organization and Management. *Academy of Management Journal*, 15(4), 447–465. <https://doi.org/10.2307/255141>
- Lora, E. (2008). *Calidad de vida : más allá de los hechos*. p. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mertz, C. (2012). *Delincuencia en Chile: diagnóstico y propuestas*. Estudio de Trasfondo. Santiago de Chile.
- Motta, V. (2017). The impact of crime on the performance of small and medium-sized enterprises: Evidence from the service and hospitality sectors in Latin America. *Tourism Economics*, 23(5), 993–1010. <https://doi.org/10.1177/1354816616657940>
- Mthimkhulu, A. M., & Aziakpono, M. J. (2018). What impedes micro, small and medium firms' growth the most in South Africa? Evidence from World Bank Enterprise Surveys. *South African Journal of Business Management*, 46(2), 15–27. <https://doi.org/10.4102/sajbm.v46i2.88>
- Nkiko, C. M. (2014). SME owner-managers as key drivers of corporate social responsibility in Uganda. *International Journal of Business Governance and Ethics*, 8(4), 376. <https://doi.org/10.1504/ijbge.2013.059169>
- Posada, R., Aguilar, O. C., & Peña, N. B. (2016). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa en México*. México, DF.: Pearson Educación.
- Posada, R., Aguilar, O. C., & Peña, N. B. (2018). Método. In S. A. Delgado (Ed.), *Potencial Tecnológico de las micro y pequeñas empresas latinoamericanas, a partir del análisis sistémico*. Tomo I (pp. 23–33). Ciudad de México: Editorial Fontamara.
- Rahman, A., Rahman, M. T., & Belas, J. (2017). Determinants of SME Finance: Evidence from Three Central European Countries. *Review of Economic Perspectives*, 17(3), 263–285. <https://doi.org/10.1515/revecp-2017-0014>
- Sheese, B. E., & Graziano, W. G. (2005). Deciding to Defect: The Effects of Video-Game Violence on Cooperative Behavior. *Psychological Science*, 16(5), 354–357. <https://doi.org/10.1111/j.0956-7976.2005.01539.x>

- Simpson, M., Tuck, N., & Bellamy, S. (2004). Small business success factors: The role of education and training. *Education + Training*, 46, 481–491. <https://doi.org/10.1108/00400910410569605>
- Sitharam, S., & Hoque, M. (2016). Factors affecting the performance of small and medium enterprises in KwaZulu-Natal, South Africa. *Problems and Perspectives in Management*, 14(2), 277–288. [https://doi.org/10.21511/ppm.14\(2-2\).2016.03](https://doi.org/10.21511/ppm.14(2-2).2016.03)
- Soares, R. R., & Naritomi, J. (2010). Understanding High Crime Rates in Latin America. In R. Di Tella, S. Edwards, & E. Schargrotsky (Eds.), *The Economics of Crime* (pp. 19–55). University of Chicago Press. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226153766.003.0002>
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas: fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica. Retrieved from <https://archivosociologico.files.wordpress.com/2010/08/teoria-general-de-los-sistemas-ludwig-von-bertalanffy.pdf>